

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Теоретические аспекты стресса	
1.1 Сущность стресса, его классификация.....	5
1.2 Дистресс, его виды, симптомы	15
Глава 2. Анализ влияния стресса на трудовую деятельность персонала и ее эффективность (на примере МБУ «Управление по делам ГО и ЧС МО «Рославльский район» Смоленской области»)	
2.1 Исследование причин стрессовых ситуаций в Управлении по делам ГО и ЧС.....	23
2.2 Способы профилактики стресса на рабочем месте.....	34
Заключение	41
Список использованных источников	43
Приложение	45

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время проблема стресса всем хорошо известна. Он присутствует в жизни каждого человека. Наиболее часто с ним сталкиваются на рабочем месте. В процессе труда образуется рабочий стресс, который может вызвать довольно большой набор расстройств. К ним можно отнести психические заболевания, такие как клиническая депрессия, тревога, эмоциональные расстройства (стресс, утомление, неудовлетворенность), неадекватное поведение в виде агрессии, нарушение концентрации и памяти. Все эти моменты могут нанести вред здоровью работника и привести к неудовлетворительному исполнению им своих обязанностей.

Рабочий стресс является серьезной проблемой современного рабочего места. Его испытывают около трети работников. Четверть считает, что их работа является стрессовым фактором в их жизни. Три четверти работников придерживается мнения, что поколение назад работа была не такой выматывающей. И в то же время, большинство признает, что главной причиной текучести кадров является стресс.

Актуальность данной темы обусловлена тем, на рабочем месте сотрудник постоянно испытывает эмоциональную и психическую нагрузку, вследствие чего стресс накладывает отпечаток на здоровье человека. Поэтому решение проблемы снижения стресса в организации должно быть в интересах руководства, так как от нее зависит не только кадровая стабильность, но и здоровье работников.

Объектом исследования данной курсовой работы является Управление по делам ГО и ЧС. Предметом исследования является влияние стресса на эффективность трудовой деятельности персонала.

Целью написания данной курсовой работы является изучение и анализ влияния стресса на эффективность трудовой деятельности персонала в современной организации.

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

- раскрыть сущность стресса;
- изучить понятие дистресса, его виды;
- выявить причины стрессовых ситуаций на примере конкретной организации;
- рассмотреть способы профилактики стресса на рабочем месте.

При написании курсовой работы были использованы такие методы исследования как метод сравнения, метод изучения документации, метод анализа и синтеза.

Информационная база, которая использовалась в ходе написания курсовой работы, включает в себя нормативно-правовую базу, Интернет источники, некоторые работы отечественных ученых, таких как Литвинюк А.А., Кибанов А.Я., Семенов А.К..

Курсовая работа включает в себя введение, обзорную и аналитическую главы, заключение, список использованных источников и приложения. В первой главе определена сущность стресса, его классификация, изучены фаза стрессового процесса, а также рассмотрены признаки, по которым можно определить, что человек находится в стрессовом состоянии. Во второй главе представлен результаты опроса сотрудников Управления по делам ГО и ЧС и проведен анализ данных. В качестве наглядного материала курсовая работа содержит таблицы, рисунки и схемы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТРЕССА

1.1 Сущность стресса, его классификация

Основоположником термина «стресс» является Уолтер Кэннон. Он впервые ввел данное понятие в физиологию и психологию в своих классических работах по универсальной реакции «бежать или бороться». Затем данное понятие стал использовать канадский физиолог Ганс Селье. В 1936 году он опубликовал свою первую работу по общему адаптационному синдрому, но долгое время старался не употреблять термина «стресс», так как тот использовался в основном для обозначения «нервно-психического» напряжения. И лишь в 1946 году Селье начал систематически использовать термин «стресс» для общего адаптационного напряжения. [8. с.193]

Стресс – понятие, которое используется для характеристик различных состояний человека, возникающих в ответ на экстремальные воздействия факторов внутренней и внешней среды, то есть стрессоров. Выделяют два вида стрессов: физиологические и психологические. К первым относят чрезмерную физическую нагрузку, высокую или низкую температуру, болевые ощущения и другие. Второй вид характеризуется монотонностью деятельности, отрицательными эмоциями, Рассматривая стресс в общем смысле, его можно определить как ситуацию, когда предъявляемые требования к трудовой деятельности превышают способности персонала.

В психологии понятие стресса раскрывается как совокупность защитных физиологических реакций, возникающих в организме животных и человека в ответ на воздействие различных неблагоприятных факторов. Стресс может оказывать на персонал как положительное, мобилизующее влияние (эустресс), так и отрицательное (дистресс), вплоть до полной дезорганизации его деятельности. В случае, когда человек испытывает эмоционально положительный стресс, стрессовая ситуация

непродолжительна и он способен его контролировать. Как правило, в таких случаях нечего опасаться. Организм сможет быстро отдохнуть и восстановиться после взрыва активности всех систем. Чтобы избежать отрицательного влияния стресса на человека, необходима оптимизация организационного поведения в менеджменте. Например, необходима разработка или применение комплекса мер, которые предупреждают причины возникновения стресса. Но также иногда приходится прибегать к таким действиям, которые преднамеренно приводят к появлению стрессовых ситуаций слабой интенсивности. На практике давно замечено, что при работе в сфере управления персоналом большинство работников могут использовать свои способности лишь в ситуации стресса. [20. с.93]

Стрессы можно классифицировать по различным признакам. Одна из классификаций представлена на рисунке 1.

По длительности:	
<p>Кратковременный (острый). Для него характерны неожиданность и быстрота, с которой он происходит. Крайняя степень данного вида стресса – это шок. Он почти всегда переходит в хронический долговременный стресс.</p>	<p>Долговременный (хронический) несет более тяжелые последствия для здоровья. Но не всегда долговременный стресс является следствием острого. Он зачастую возникает из-за незначительных, но регулярно действующих и многочисленных факторов. К таким можно отнести неудовлетворенность работой, напряженные отношения с родственниками и коллегами.</p>

Рис.1. Классификация стрессов по длительности

Из данного рисунка следует, что кратковременный стресс не представляет особой опасности для человека по сравнению с долговременным и протекает в более быстрой форме. Хронический же стресс имеет более серьезные последствия для организма человека и здоровья в целом.

Другая классификация стресса:

1. Информационный стресс возникает, когда существует информационная перегрузка для сотрудника. Человек не успевает принимать

верные решения, чувствуя большую ответственность за последствия своих действий. Такие стрессы очень часты в работе операторов технических систем, диспетчеров.

2. Физиологический стресс имеет место там, где есть прямое влияния различных негативных стрессоров на организм (жажда, физические перегрузки, боль, голод, холод, жара и т.п.).

3. Эмоциональный стресс появляется в таких ситуациях, где есть угроза безопасности человека, такие как войны, преступления и т.п. А также его социальному статусу, экономическому благополучию, межличностным отношениям (семейные проблемы, потеря работы и т.п.).

4. Психологический стресс вызван такими факторами, которые действуют своим сигнальным значением: опасность, угроза, обида, обман, информационная перегрузка и т.п.

5. Психоэмоциональный стресс является реакцией, носящей защитно-приспособительный характер. Она активизирует организм на преодоление разнообразных препятствий, нарушающих жизнедеятельность, а также при возникновении многих конфликтных ситуаций, в которых субъект ограничен в возможностях удовлетворения своих основных жизненно важных биологических и социальных потребностей. [18. с.258]

Также существует классификация стрессов в зависимости от времени воздействия на человека. Она представлена на рисунке 2.

Острый стресс – состояние человека после определенного явления или события, в результате чего у него теряется «психологическое» равновесие (например, ссора с близкими людьми, конфликт с начальником).

Хронический стресс предполагает наличие длительной (постоянной) значительной нагрузки на человека, в результате чего его физиологическое или психологическое состояние пребывает в повышенно напряженном состоянии (постоянная спешка, выяснение отношений, длительный поиск работы).

Рис.2. Классификация стрессов по времени воздействия

Данная классификация ясно дает понять, как стресс влияет на человека в зависимости от времени воздействия. Так, острый стресс возникает из-за определенного явления, после чего человек теряет «психологическое» равновесие. Хронический стресс является следствием длительного воздействия. Впоследствии человек постоянно находится в напряженном состоянии.

Описывая стрессовый процесс, Селье выделил три фазы. Они отражены на рисунке 3. [9. с.311]

Реакция тревоги - наступает непосредственно за воздействием какого-либо стрессора и выражается в напряжении и резком снижении сопротивляемости организма. Происходит возбуждение симпатической нервной системы; гипоталамус посылает химический сигнал в гипофиз, заставляя его усилить выделение адренокортикотропного гормона (АКТГ), который в свою очередь попадает с кровью в надпочечники и вызывает секрецию кортикостероидов - гормонов, которые подготавливают весь организм к действию и возможной борьбе с повреждающими факторами. Ученые измеряют стрессовую реакцию по увеличению содержания норадреналина, АКТГ или кортикостероидов в крови.



Фаза сопротивления, характеризующаяся мобилизацией ресурсов организма для преодоления стрессовой ситуации. При психологических стрессах симпатическая нервная система готовит организм к борьбе или бегству. Каждый человек проходит через эти две стадии множество раз. Когда сопротивление оказывается успешным, организм возвращается к нормальному состоянию.



Фаза истощения, которой соответствует стойкое снижение ресурсов организма. Она наступает в том случае, если стрессор продолжает воздействовать в течение достаточного периода времени.

Рис.3. Фазы стрессового процесса

Первая фаза развивается в начале действия стрессора. Появляется сильное эмоциональное возбуждение. Характерной чертой второй фазы является уменьшение возбудимости и возникновение процесса адаптации к новым условиям. В третьей фазе при дальнейшем воздействии стрессора на организм начинает развиваться болезнь, что может привести к летальному исходу.

Можно выделить различные виды стрессов, возникающих в процессе трудовой деятельности. Они представлены на рисунке 4. [11. с.152]

Стресс, возникающий в процессе трудовой деятельности		
Организационный. Возникает из-за негативного влияния особенностей организации на работника.	Профессиональный. Связан с самой профессией, родом или видом деятельности.	Рабочий. Обусловлен рядом причин, которые связаны, например, с организацией рабочего места, условиями труда.

Рис.4. Виды стрессов, происходящие в процессе трудовой деятельности

Как видно из данной схемы, в процессе трудовой деятельности возникает три вида стресса: организационный, профессиональный и рабочий. Но каждый из них связан как с внешними условиями, так и с личностным смыслом цели деятельности.

Факторы, влияющие на возникновение состояния стресса, называются стрессорами. В их качестве выступают события, жизненные ситуации, которые можно разделить по интенсивности времени, требуемому на адаптацию, и отрицательному воздействию. В связи с этим принято различать следующие виды стрессоров:

1. Неприятности, трудности, повседневные сложности. К ним человек адаптируется от нескольких минут до нескольких часов.
2. Травматические, критические жизненные события. Время на их адаптацию составляет от нескольких недель до нескольких месяцев.
3. Хронические стрессоры. Они могут длиться несколько лет и более.

Существует классификация стрессогенных факторов трудовой деятельности в соответствии с выделенными видами профессиональных стрессов. Она изображена на рисунке 5.

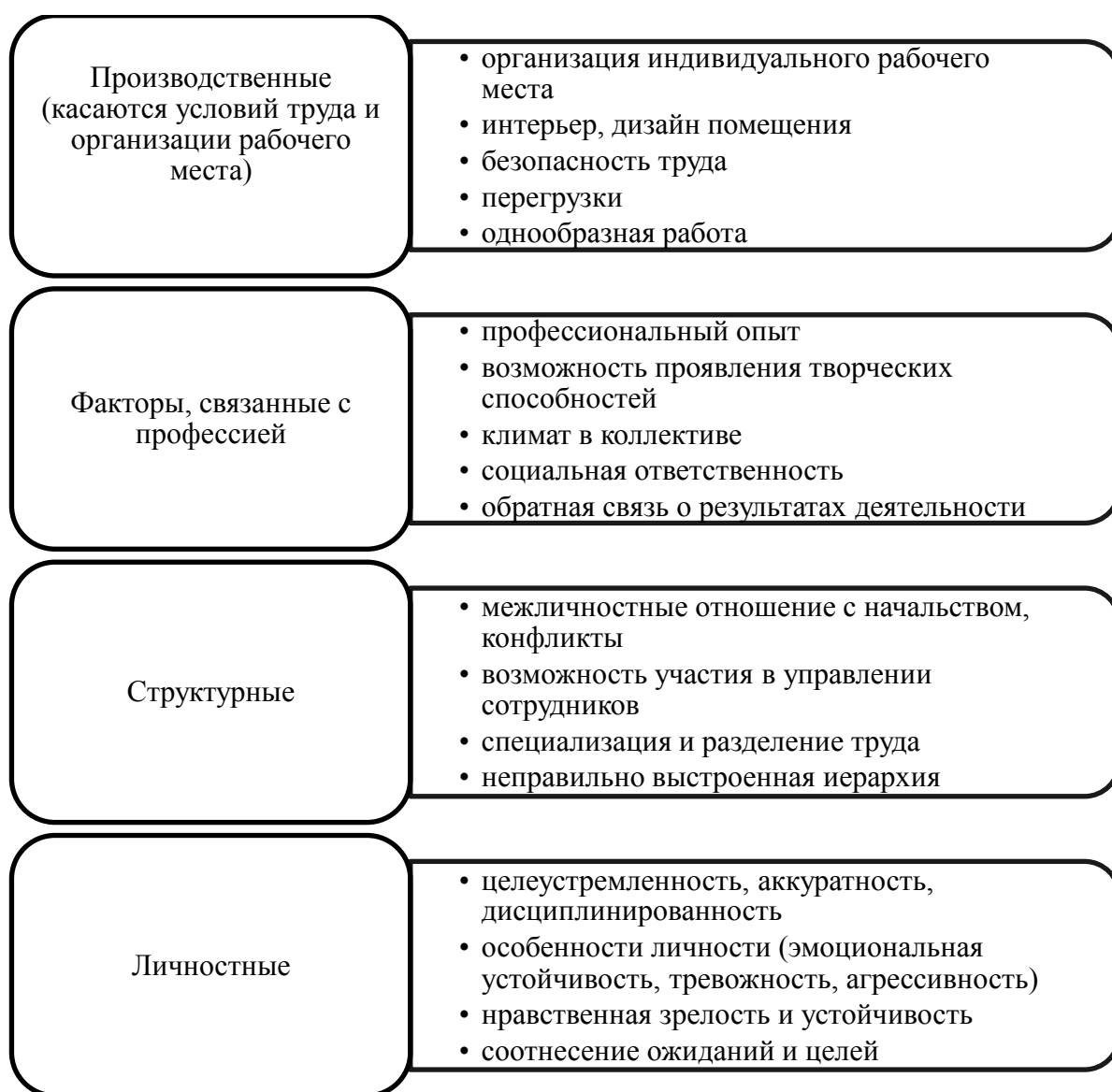


Рис.5. Классификация стрессогенных факторов трудовой деятельности

В системе управления персоналом часто проявляются недостатки, приводящие к стрессовым ситуациям. В менеджменте их обычно называют «организационные факторы стресса». Варианты их проявления, которые встречаются наиболее часто, рассмотрим далее.

При недогрузке работник пытается найти себя в новом виде деятельности; его чаще начинает посещать чувство скуки, что приводит к выполнению ненужных действий для системы управления, контроль; наказание, и как следствие всего - дистресс.

Перегрузка работника, приводит к таким последовательно проявляющимся реакциям, как беспокойство, фрустрация, чувство безнадежности, ожидание потерь (санкций) и дистресс.

Появляются ненужные ритуалы и процедуры в организации труда (большое количество излишней документации, формальных деловых встреч и заседаний и др.).

При повышенной индивидуальной склонности к риску работника возникает «чувство отсидки». При средней и пониженной последовательно появляется фрустрация, беспокойство относительно своего положения в рабочей группе, ощущение собственной недооценки со стороны руководителей и дистресс.

Организационные проблемы, которые вызваны неумением управляющего осуществлять равномерное и обеспеченное ресурсами выполнение работ, приводят к перегрузке сотрудников.

Низкое положение сотрудника в организации, небольшая заработная плата, отсутствие возможности продвижения по службе, приводящие к фрустрации и стрессу.

Неадекватное поведение руководителя зачастую принимает следующие формы:

- недооценка профессиональных качеств подчиненных;
- недоверие моральным качествам подчиненных;

— «вакуум власти», т.е. ситуация, когда руководитель не регулирует рабочие процессы и не делегирует свои полномочия в этой области другим.

Предъявление противоречивых требований к работнику, т.е. конфликт ролей. Например, требование менеджера от официанта максимально быстро обслужить посетителя и в то же время «раскрутить» его на большой заказ.

Факторами появления конфликта ролей чаще всего бывают такие ошибки в управлении организационным поведением, как:

— нарушение принципа единоначалия (владелец предприятия категорически запрещает обсчет клиентов, а менеджер требует «свою долю» от незаконных доходов);

— блокировка мотивации, т.е. существование факторов, которые не позволяют работнику достичь поставленной цели. Например, должность, на которую Вы объективно претендовали, отдали родственнику руководителя;

— установление показателей, которые неправильно оценивают трудовую деятельность (например, работник одновременно стимулируется за скорость и качество обслуживания);

— различие между нормами поведения работника и рабочей группы.

Следствием конфликта ролей являются такие реакции, как поиск такого среднего варианта, который устраивал бы всех, что, в конечном итоге, приводит к фальсификации отчета о трудовой деятельности, страху разоблачения и развитию дистресса.

Некомфортная температура, недостаточное освещение, шум являются плохими физическими условиями трудовой деятельности. Состояние дистресса при этом достигается в результате быстрой утомляемости персонала.

Излишне интересная работа вызывает очень интенсивные положительные эмоции и, как их следствие, имеют место такие реакции, как

отсутствие адекватного ответа работника на помехи в работе, сбой, наказание и дистресс.

Неинтересная работа вызывает негативные эмоции. Реакциями от подобной ситуации будут переживание неудачи, фрустрация и дистресс.

Неопределенность ролей, когда сотрудник четко не знает, что от него требует менеджер или по какой системе оценивают его действия. Наиболее частыми реакциями здесь считаются попытки персонала упредить поступки менеджера, отрицательное отношение к этой ситуации самого менеджера, страх наказания и дистресс.

К прочим организационным факторам стресса можно отнести повышенную ответственность работника при отсутствии соответствующих прав и полномочий, несовместимость личностных качеств индивидуума с характером работы, плохое качество информационного обеспечения трудовой деятельности и др.

Но не всегда причины стресса лежат внутри организационных факторов. Некоторые могут находиться и за их пределами. Наиболее распространенные из них: трудные клиенты или подчиненные, излишне высокая профессиональная ответственность – профессиональные факторы; плохие отношения с членами семьи, отсутствие денег на крайне необходимые покупки, невыполненные домашние обязанности - домашние.

Для определения человека, находящегося в стрессе, существуют признаки, которые подразделяются на три основные категории:

1. Эмоциональные признаки, проявляющиеся в беспокойстве, вялости и апатии, сниженном общем фоне настроения, повышенной утомляемости, склонности к частым слезам, ощущении потери контроля над собой и ситуацией. Также сюда можно отнести ощущение безразличия к окружающим и близким, своей собственной судьбе, повышенную возбудимость, озабоченность, чувство паники, появление чувства беспомощности, необычный гнев и агрессивность, постоянную раздражительность и нервозность по незначительным поводам.

2. Поведенческими признаками стресса являются: постоянное откладывание дел на потом, ослабление памяти, невозможность сосредоточиться, нарушение концентрации внимания, неспособность к принятию решений, невнимание к внешнему виду, злоупотребление алкоголем, курением, лекарственными препаратами, навязчивые движения. То есть особенности взаимодействия человека с окружающим миром.

3. Физические. Эти признаки могут быть вначале незначительными раздражителями, но, усиливаясь со временем, привести под воздействием стресса к серьезным заболеваниям. К ним относятся: хроническая усталость, слабость, нарушения сна и дыхания, повышенная потливость или сухость кожных покровов, аллергические реакции, склонность к частым простудным заболеваниям, изменения аппетита (постоянное чувство голода или полная потеря аппетита), резкие изменения веса, устойчивые нарушения кровяного давления и сердечного ритма, появление болей различного характера. [3. с.256]

Исследователь Роберт Карасек и его коллеги выяснили интересный факт. Они изучали профессиональный стресс и выявили профессии, где уровень стресса наиболее высокий. В таких специальностях возможность принятия решений крайне низка, но требования, предъявляемые к работникам довольно высоки. Примерами таких психологических требований являются быстрое выполнение работы и ее большой объем. Ниже перечислены виды деятельности, в которых уровень стресса наиболее высокий и наименее низкий.

Максимальный уровень стресса: повар, электрик, кассир.

Минимальный уровень стресса: терапевт, архитектор, сборщик деталей, стоматолог, лесник.

Не стоит забывать, что стресс оказывает положительное влияние на организм. Но в большинстве случаев он негативно сказывается как на физическом, так и на психическом состоянии человека. Стресс вызывает различные расстройства и заболевания, и с этим надо уметь бороться.

1.2 Дистресс, его виды, симптомы

Как известно, несильные стрессы неизбежны и даже полезны: они позволяют эффективно адаптироваться к изменяющимся условиям. При этом увеличиваются скорость выполнения операций, интенсивность труда, улучшаются реакция, мышление, внимание, повышаются результаты работы. Серьёзной угрозой являются дистрессы (от греч. dia - сверх) - негативные состояния, возникающие вследствие недостатка ресурсов для адекватного ответа на агрессивные внешние вызовы. Именно они обладают разрушительной силой, поскольку предъявляемые ими требования превышают допустимый уровень.[5]

В психологии понятие «дистресс» означает состояние, которое негативно влияет на организм, дезорганизуя сказывается на поведении и деятельности человека. Такое явление может стать причиной дисфункциональных и патологических нарушений. Дистресс — это разрушительный процесс, который характеризуется ухудшением протекания психофизиологических функций. Обычно такое перенапряжение выступает продолжительным стрессом, при котором мобилизуются и расходуются все резервы адаптации (как «поверхностные», так и «глубокие»). Часто подобная реакция организма переходит в такие психические болезни как психоз, невроз.

Среди причин возникновения дистресса можно выделить следующие:

1. Чрезмерные перегрузки на работе;
2. Натянутые отношения с другими людьми;
3. Высокая степень ответственности;
4. Финансовые проблемы.

Основные виды дистресса:

1. Психологический или эмоциональный стресс. Данный вид обычно проявляется в ситуациях, которые связаны с переживанием сильных эмоций. Причиной психологического стресса может стать любая ситуация,

внешне не имеющая для человека угрозы, но вызывающая сильные эмоции. Притом, совсем не важно, какие это эмоции – отрицательные или положительные. Организм человека одинаково реагирует на отклонение от нормы.

Также сюда можно отнести стресс, который придуман самим человеком. Он не имеет реальных причин. При этом, какими бы нереальными были причины, сам стресс в подобных ситуациях является реальным, и с точки зрения организма и других последствий, он ничем не отличается от стресса, вызванного реальными причинами. Более того, значительная часть стрессов вызвана иллюзорными причинами.

2. Физиологический стресс. Он возникает в результате воздействия на человека внешних факторов (холод, жара, голод, жажда, боль). Хорошим примером является реакция организма на диету. Человек садится на диету, тем самым сознательно ограничивая себя в привычной для себя еде и ее количестве. В ответ на это организм реагирует стрессом, так как он пытается привыкнуть к новым условиям. Такая же ситуация происходит, когда человек возвращается к своему прежнему режиму питания и рациону. В таком случае организму приходится заново адаптироваться, из-за чего опять же возникает стресс.

3. Кратковременный стресс. Самый элементарный вид стресса. Он непосредственно связан с инстинктами, такими как реакция на резкий звук или внезапное движение. Для этого вида стресса характерна внезапность и быстрота прохождения всех стадий стресса. Чаще всего воздействие данного стресса непродолжительно и не представляет никакой опасности для организма.

4. Хронический стресс – наиболее опасный вид стресса. Он представляет собой стресс, которому человек подвержен на протяжении всей жизни. Со временем человек привыкает к нему и перестает замечать. Опасность хронического стресса заключается в том, что довольно часто он приводит к нервным срывам, депрессиям и суицидам.

5. Нервный стресс. В основе этого названия лежат представления типа «все болезни от нервов». Действительно, нервная система играет главную роль при возникновении, протекании и излечении любого заболевания.

Преимущественно стресс влияет на психологию человека и его поведение в том числе. Можно заметить такие перемены в поведении человека, как:

1. появляется частое стремление спорить;
2. неадекватно реагирует на незначительные затруднения;
3. он становится слишком критичным к вещам, которые ранее его вполне устраивали;
4. пребывает в состоянии постоянного уныния и жалости к себе;
5. теряет контроль над ситуацией: человек не в состоянии справиться с большим количеством проблем, требующих одновременного и незамедлительного решения;
6. испытывает необходимость в спиртном или иных заменителях с целью повышения уверенности в себе;
7. количество успешно выполненных дел сокращается;
8. становится менее активным, вследствие чего не успевает сделать то, что запланировал;
9. испытывает такую отрицательную реакцию организма, как: учащенное сердцебиение, расстройство желудка, потливость, высыпания на коже;
10. становится более раздражительным;
11. человек склонен объяснять данные проявления просто усложнением жизни, считает невозможным контролировать изменчивую ситуацию и даже не стремится этого делать.

Симптомы дистресса:

1. Потеря аппетита или наоборот излишнее обжорство;
2. Ухудшение сна;

3. Изменение предпочтений в еде: если раньше, к примеру, большое количество острого или сладкого не хотелось - то в состоянии стресса наоборот хочется и помногу;

4. Повышенная эмоциональность: чаще хочется раздражаться, злиться, сердиться, беспричинно смеяться;

5. Головные боли, желудочные боли, язвенные болезни;

6. Частые заболевания, ослабление иммунитета;

7. Расстройство половой функции.

Можно заметить, что симптом дистресса довольно много, и вызывают они еще большее количество перемен в настроении и поведении человека.

Анализируя поведение персонала в условиях дистресса, можно выявить появление поведенческих, физиологических и психологических изменений, которые служат появлением стресс-коронарного поведения (по М.Фридману и А.Розенману). Для данного явления характерны: «работа «на износ», вовлеченность в постоянную борьбу, неумение отдыхать, повышенная агрессивность и напористость» [16]. Следствиями этого могут стать разнообразные поведенческие девиации (агрессия, несчастные случаи).

Среди подобного поведения специалисты выделяют две категории факторов:

1. Субъективные (несогласование личных целей и целей организации. Также психологические и индивидуальные особенности, личные девиантные наклонности сотрудников).

2. Объективные (обстоятельства, которые возникают по вине руководства, ошибки в системе управления, такие как противоречивые распоряжения, несовместимые требования, неоднозначные предписания).

На данный момент замечено преднамеренное увеличение числа девиаций со стороны наемных работников (приблизительно на 10%). Это формы выражения протеста, «наказания» собственников (порча имущества, хищения). Проявлению девиантности способствуют стресс-факторы, конфликтные ситуации. По данным Минздравсоцразвития РФ на 2011 год

78% населения находятся в состоянии длительного социального и психоэмоционального стресса, из них почти 30% - в состоянии психозов и депрессии. Каждый третий работник хотя бы один раз в неделю испытывает сильный стресс, а 13% работников – почти ежедневно. Это говорит о напряженных жизненных и производственных условиях, которые еще больше усугубляют девиантные формы поведения.

В зависимости от степени отклонения девиации могут привести к различным по тяжести последствиям: от местных конфликтов и сбоев до полной дезорганизации всей системы управления. Существенным фактором стрессовых состояний и рисков является реакция работников на конфликтные ситуации по месту своей занятости. Можно с полным основанием утверждать, что стрессы непременно сопровождают организационные и социально-трудовые конфликты. [7. с.97] Участие в конфликтных ситуациях занимает около 20% рабочего времени лиц, которые непосредственно выступают участниками или посредниками. Потери рабочего времени от неконструктивных конфликтов и последующих за ними переживаний занимает около 15-20%, в то же время производительность труда уменьшается на 20-40%. Из этого становится понятным, что подобные явления приводят к подрыву имиджа организации, снижению эффективности, потере ключевых клиентов и утрате рыночных позиций.

Одним из феноменальных поведенческих явлений является дауншифтинг (от англ. «downshifting» - понижение). Данное понятие означает осознанное движение вниз по социальной лестнице. Примером данного явления может служить отказ от карьеры, статусного благополучия, выход из бизнеса, вплоть до кардинальной смены образа жизни.

В России проблема дистресса стоит довольно остро, как и за рубежом. Группу, которая больше всего подвержена стрессам, составляют лица в возрасте 30-40 лет, которая является более продуктивной частью трудоспособного населения.

Тяжелые, продолжительные стрессы вредны не только для отдельного сотрудника, но и для организации и общества в целом. С.Линд и Ф.Отте считают стресс «одним из самых дорогостоящих видов издержек фирмы, негативно воздействующих как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании» [16]. В индустриально развитых странах мира стрессы уносят миллионы жизней на протяжении 30-35 лет. С точки зрения издержек стрессы ежегодно обходятся в 300 млрд долл экономике США, Германии – 60 млрд долл (включая расходы на лечение и производственные убытки). В условиях кризиса эти показатели возрастают.

Вследствие затяжного стресса на рабочем месте у сотрудников появляется недовольство своей специальностью, эмоциональное истощение, раздражительность, тревога, немотивированное беспокойство, уменьшается оценка себя как специалиста, теряется понимание значения своей работы, возникают психосоматические явления: сердечно-сосудистые проблемы, головные и мышечные боли и прочее. Все это приводит как к отрицательным эмоциям, так и к снижению профессиональной продуктивности.

Экономическая цена стресса довольно высока на рабочем месте. В нее обычно включают оплату больничных листов, стоимость госпитализации и амбулаторного лечения, а также издержки вследствие снижения производительности труда.

Профессиональное выгорание - это болезненное состояние, развивающееся на фоне хронического стресса. Оно приводит к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работника. Выгорание появляется постепенно из-за постоянного накапливания отрицательных эмоций без какой-либо «разрядки».

Существует ряд симптомов профессионального выгорания:

1. Высокая конфликтность персонала, критика в адрес коллег;
2. Снижение инициативности работников;
3. Повышенная текучесть кадров;
4. Падение мотивирования к труду;

5. Рост ощущения неудовлетворенности работой.

Интересный факт в том, что профессиональный стресс, возникший у одного работника, способен охватить весь отдел и распространиться на всю компанию. Такое явление связано с тем, что большинство людей в состоянии стресса пессимистичны. Они воспринимают и оценивают ситуацию с негативной стороны. Основная опасность заключается в том, что дистресс долгое время накапливается и постепенно разрушает систему изнутри, что требует адекватного и своевременного реагирования.

В России есть интересная особенность относительно негативного воздействия стресса. Она заключается в том, что ответственность за последствия профессионального стресса возлагается не на работодателя, а на пострадавшего. Поэтому усилия по предотвращению дистрессов со стороны начальства минимальные.

Зарубежная же практика демонстрирует обратное явление. Многочисленные примеры доказывают высокоответственное поведение менеджмента компании к «выгорающим» сотрудникам. Профессиональная деятельность каждого современного специалиста должна быть связана с проблемой сохранения здоровья, как физического, так и психического.

Существенную роль в стресс-менеджменте играют мероприятия по элиминированию факторов стресса. Под элиминированием в менеджменте понимают действия, которые способствуют либо смягчению неблагоприятных состояний персонала, вызванных дистрессом, либо сокращению частоты проявления дистресса. Основной целью данной деятельности является поддержание стресса в рамках допустимого уровня и повышение стрессоустойчивости.

Таким образом, для управления стрессами необходимо использовать проверенные практикой приемы: анализ способностей и потребностей сотрудников, применение гибких графиков работы, увеличение информированности персонала, коллективное обсуждение и принятие

решений, совершенствование системы мотивирования и стимулирования труда, осуществление программ борьбы с дистрессами.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ СТРЕССА НА ТРУДОВУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА И ЕЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ (НА ПРИМЕРЕ МБУ «УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ГО И ЧС МО «РОСЛАВЛЬСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»)

2.1 Исследование причин стрессовых ситуаций в Управлении по делам ГО и ЧС

Влияние стресса на трудовую деятельность персонала было рассмотрено на примере Муниципального бюджетного учреждения Управление по делам ГО и ЧС.

Организация Муниципальное бюджетное учреждение «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области» создана 6 февраля 1995 года по адресу Смоленская область Рославльский район город Рославль, 34-й микрорайон, дом 5. Основным видом деятельности является деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях. Организацию возглавляет Кулаженков Михаил Михайлович.

Муниципальное бюджетное учреждение «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области – специализированное учреждение, уполномоченное на решение задач в области защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций (далее – ЧС) и гражданской обороны (далее - ГО), а также по обеспечению первичных мер пожарной безопасности и безопасности людей на водных (далее-Учреждение).

Учредителем и собственником имущества Учреждения является муниципальное образование «Рославльский район» Смоленской области.

Штатная численность Управления составляет 42 человека, в том числе по структурным подразделениям:

1. Администрация (4 человека).
2. Отдел оперативного планирования и гражданской защиты (5 человек)
3. Поисково-спасательный отряд (14 человек).
4. Единая дежурно-диспетчерская служба (9 человек).
5. Курсы ГО (3 человека).
6. Бухгалтерия (2 человека).
7. Административно – хозяйственный отдел (5 человек) [1].

При исследовании влияния стресса был использован такой вид опроса как анкетирование. Особенностью данного метода является то, что он является анонимным. Респондентам было необходимо ответить на 14 вопросов (Приложение А). Далее каждый вопрос будет рассмотрен подробно.

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол. Было опрошено 13 человек, из которых 6 человек мужчины (46%) и 7 человек женщины (54%).

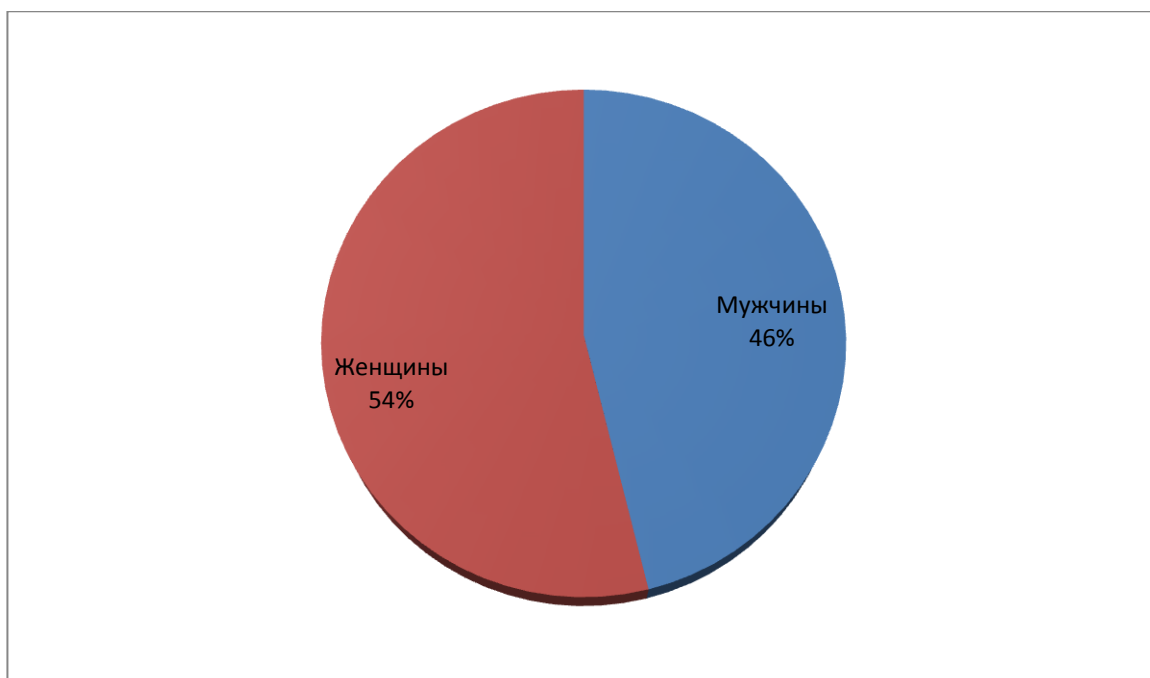


Рис.6. Распределение респондентов в зависимости от пола

2. Укажите Ваш возраст. Данный вопрос представлен на рисунке 7.

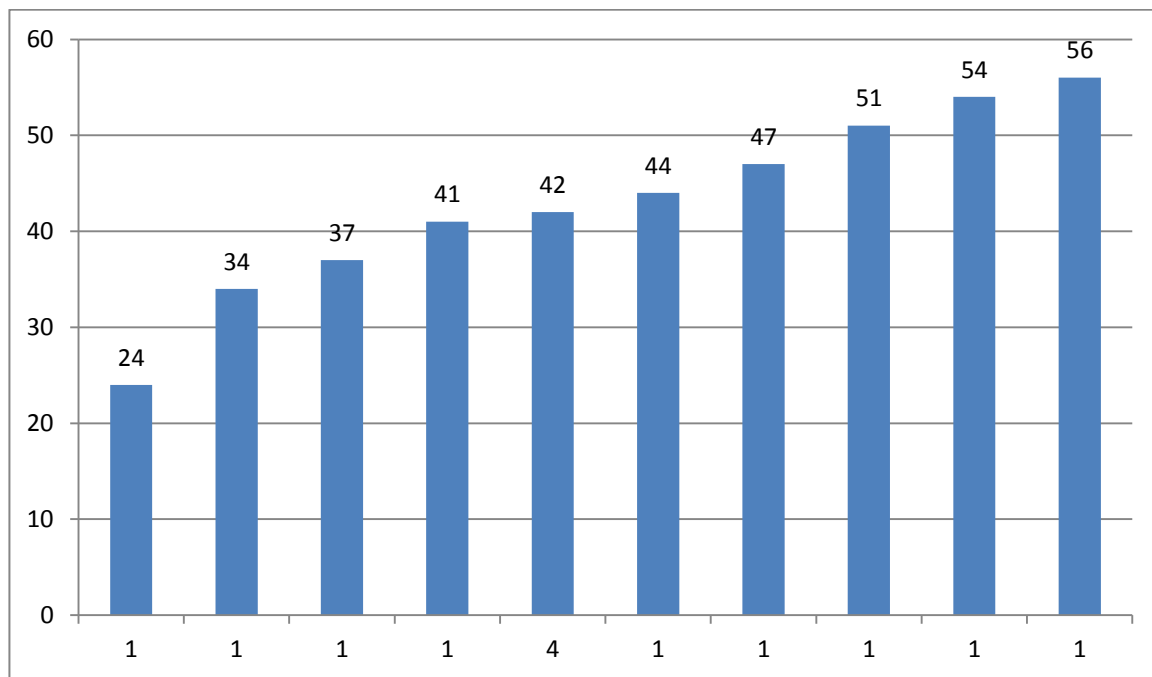


Рис.7. Возраст опрашиваемых

Как видно из данного рисунка, возраст опрашиваемых от 24 до 56 лет.

3. Как часто Вы испытываете перепады настроения на рабочем месте?

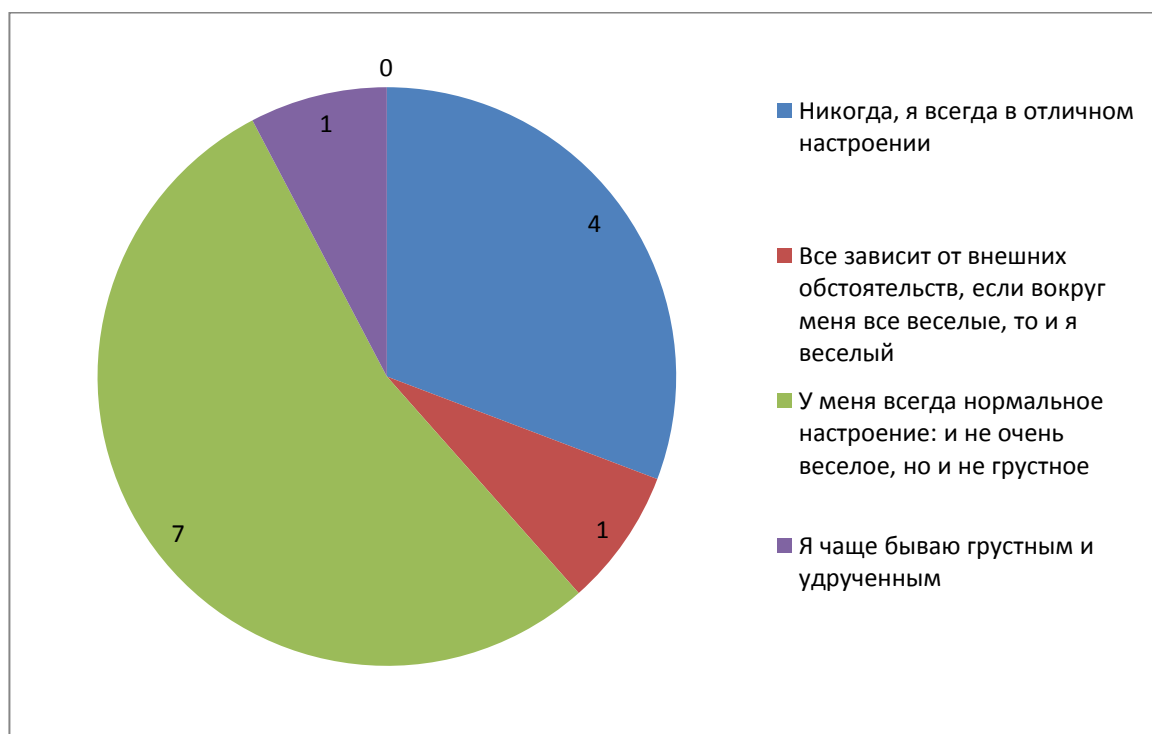


Рис.8. Количество людей, испытывающих перепады настроения

Из данной диаграммы следует, что большинство людей обычно пребывают в нормальном настроении, не веселом и не грустном. Так ответило 7 человек (53%). В отличном настроении приходит на работу 4 человека (31% опрошенных). Один человек часто бывает грустным, а настроение еще одного зависит от внешних обстоятельств.

4. Что может ухудшить Ваше настроение? В данном вопросе было представлено 6 вариантов ответов. Они распределились следующим образом (рисунок 9).

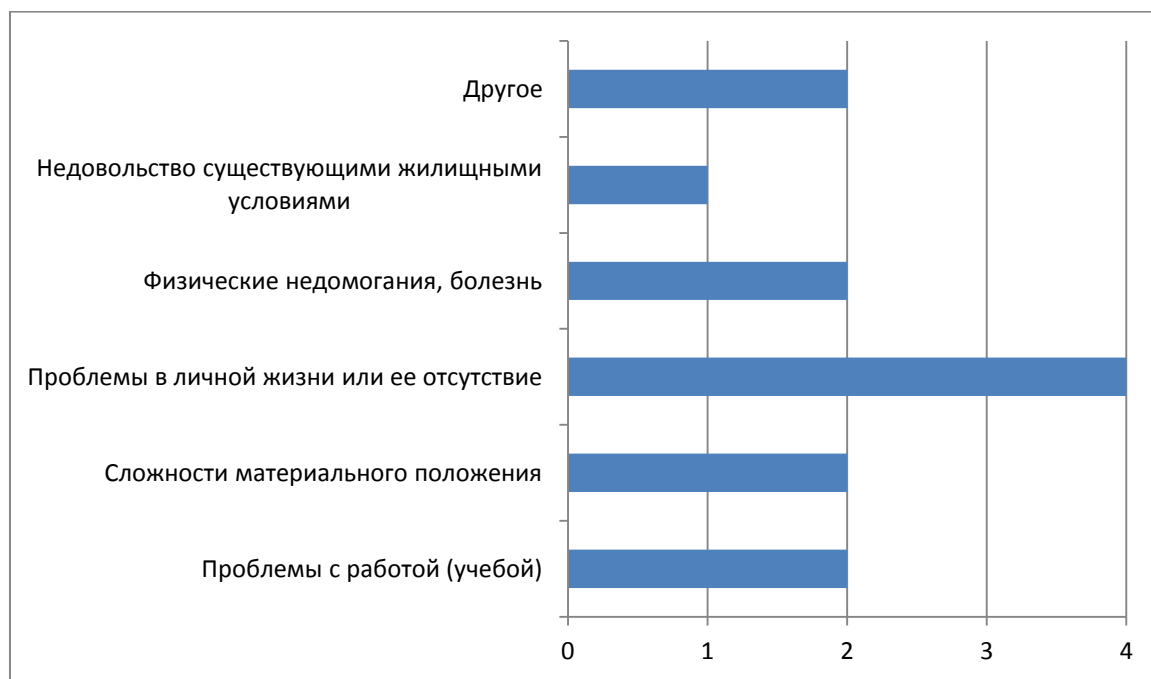


Рис.9. Причины ухудшения настроения респондентов

Исходя из данного рисунка, можно сделать вывод, что основной причиной, из-за которой у работников может испортиться настроение - это проблемы в личной жизни или ее отсутствие. С этим сталкивались 4 человека. Проблемы с работой, сложности материального положения, физические недомогания или болезнь могут ухудшить настроение 2 человек для каждого варианта соответственно. Один человек недоволен жилищными условиями, и 2 человека не выбрали ни один вариант из предложенных.

5. Как часто Вы переживаете возникновение тех или иных стрессовых ситуаций? В данном вопросе было предложено заполнить

таблицу о частоте возникновения различных стрессовых ситуаций.

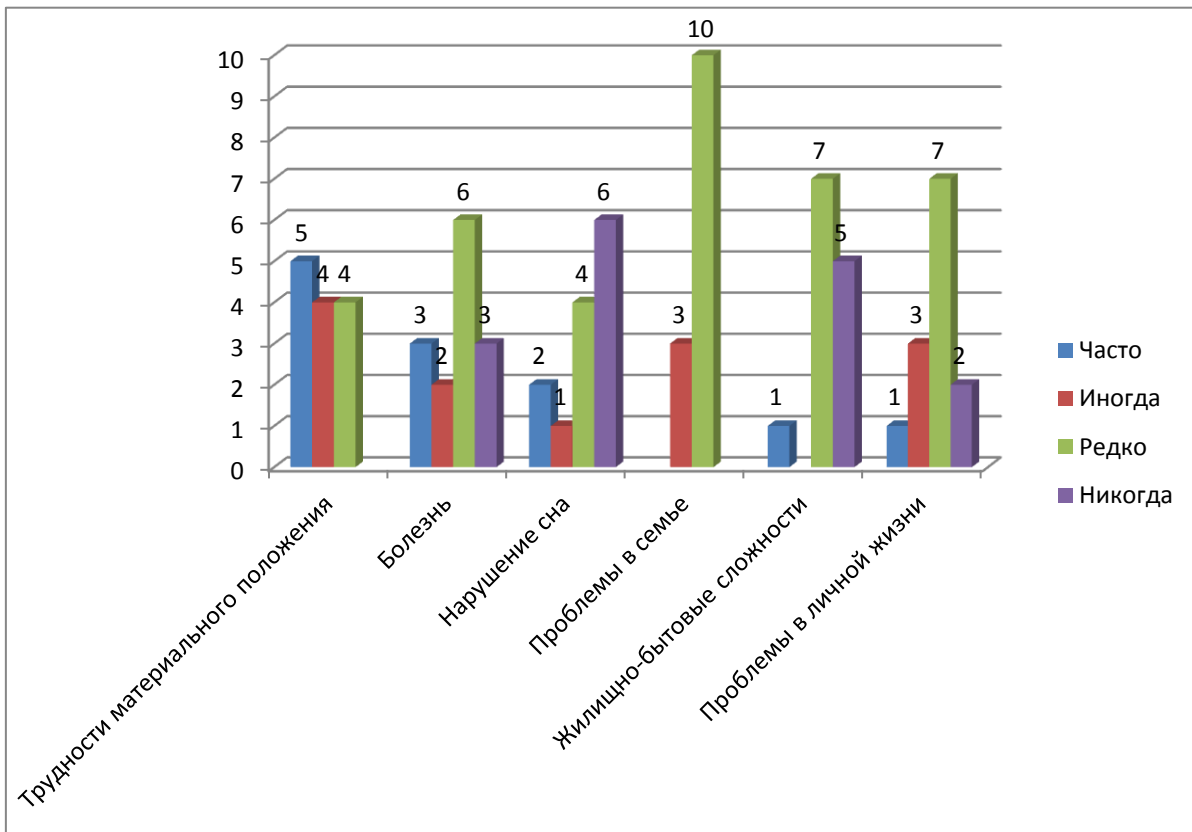


Рис.10. Частота возникновения стрессовых ситуаций

Часто к стрессовым ситуациям приводят трудности материального положения (5 человек). Проблемы в семье респондентов редко могут привести к стрессу опрашиваемых (10 человек). Такие проблемы как нарушение сна практически никогда не тревожат людей (6 человек).

6. Как Вы переживаете стрессовые ситуации?

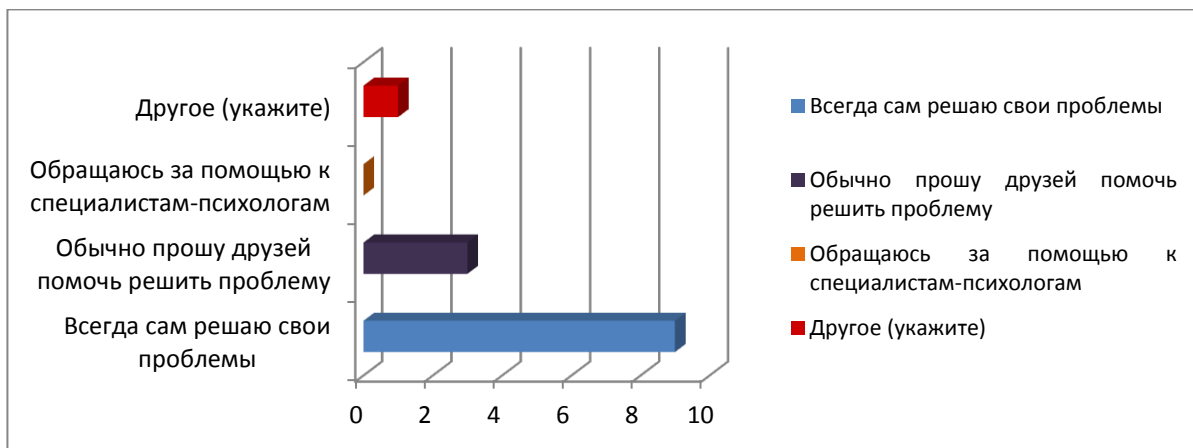


Рис.11. Пути решения стрессовых ситуаций

Следует заметить, что большинство опрошенных предпочитает решать свои проблемы самостоятельно, не обращаясь к помощи родных и знакомых (8 человек). Также необходимо заметить, что никто не прибегает к помощи специалистов. 3 человека просят помощи у друзей и один опрошенный предпочитает с головой уходить в работу, чтобы избавиться от стресса.

7. Что может вызвать у Вас стресс на рабочем месте? На данный вопрос было предложено 10 вариантов ответа, чтобы понять, какие причины стресса существуют в данной организации.

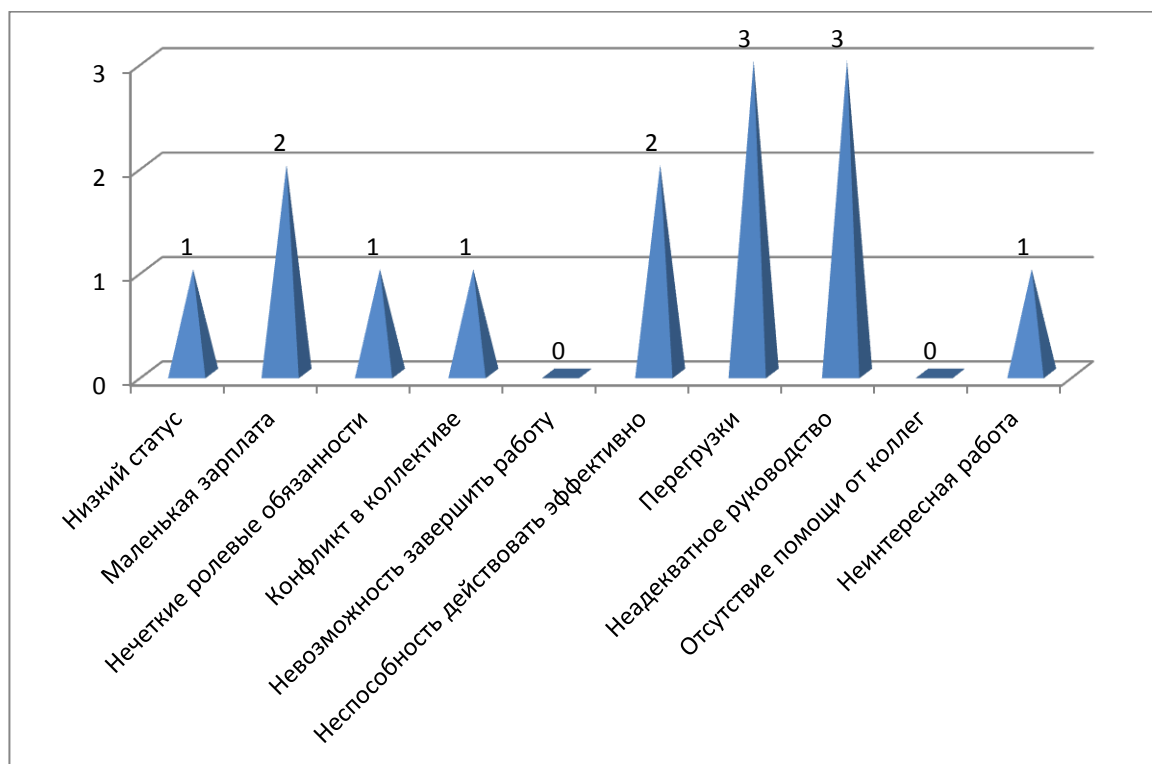


Рис.12. Причины стресса на рабочем месте

Исходя из данного рисунка, можно сделать вывод, что стресс на работе у работников Управления ГО и ЧС может быть вызван перегрузками и неадекватным руководством. Так посчитали по 3 человека на каждый вариант соответственно. Далее причиной стресса могут стать маленькая зарплата и неспособность действовать эффективно (по 2 человека). И по одному человека решили, что стресс на рабочем месте может быть вызван низким статусом, нечеткими ролевыми обязанностями, конфликтом в коллективе и неинтересной работой.

8. Как Вы предпочитаете преодолевать трудности? В вопросе дано 8 вариантов ответа, которые содержат возможные пути преодоления трудностей. Данные проиллюстрированы на рисунке 13.

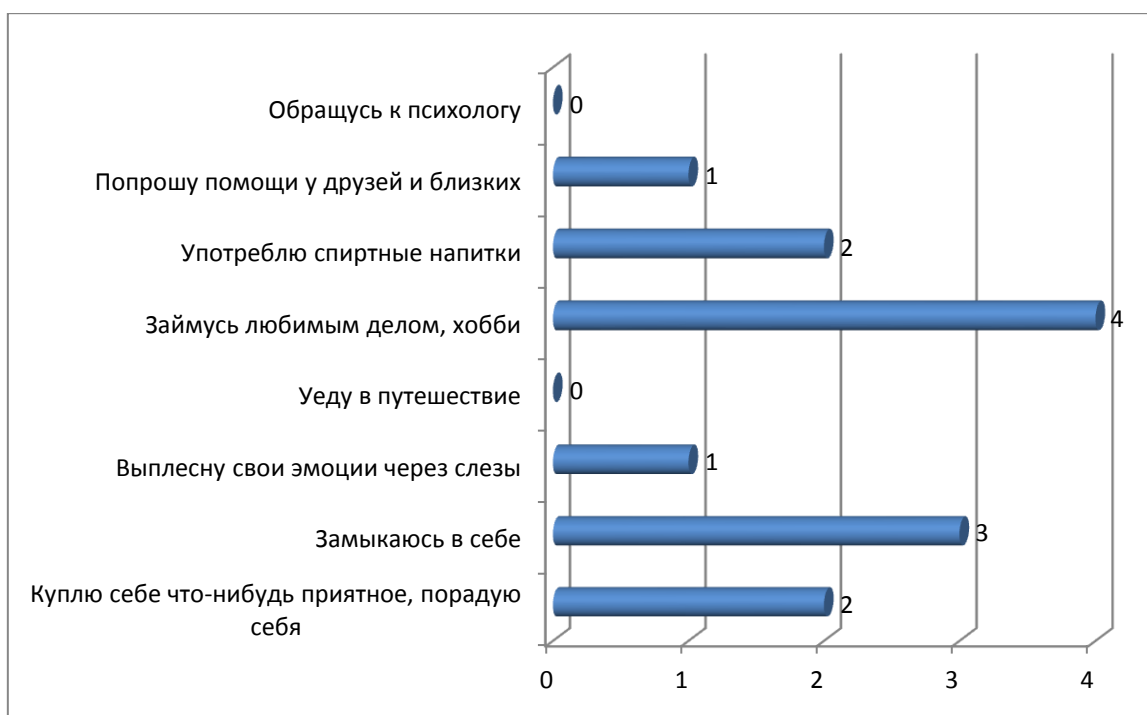


Рис.13. Пути преодоления трудностей

Самым распространенным способом преодоления трудностей оказалось занятие любимым делом. Именно так посчитало 4 человека. 3 человека предпочитают замыкаться в себе. Чтобы отвлечься от проблем, 2 человека радуют себя покупкой чего-нибудь приятного, и 2 человека видят выход в употреблении спиртных напитков. Помощь близких и выражение эмоций через слезу предпочли по 1 человеку на каждый вариант ответа соответственно.

9. По Вашему мнению, какую роль играют трудности, возникающие в процессе трудовой деятельности? В данном вопросе предлагалось оценить роль сложностей, возникающих в процессе труда. Результаты выглядят следующим образом (рисунок 14).

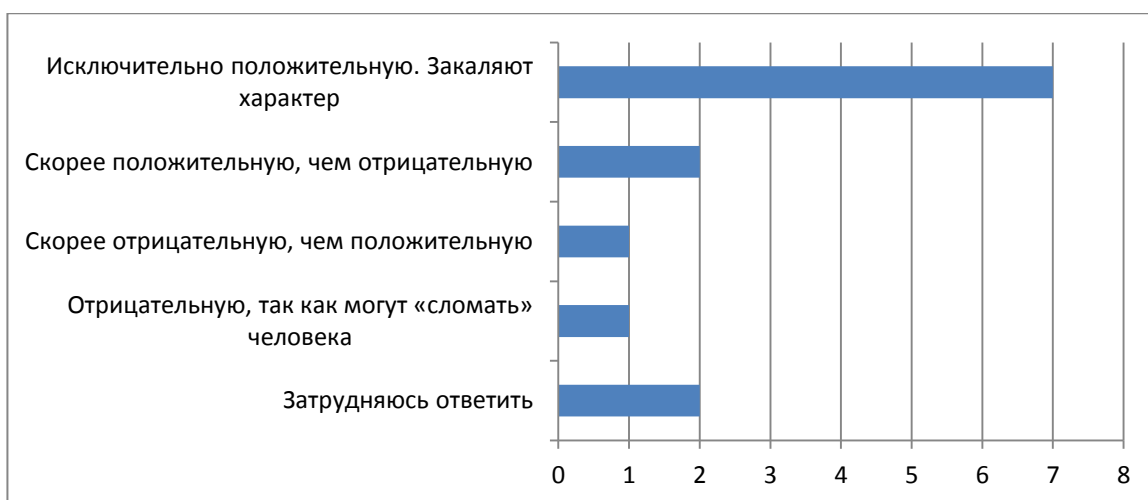


Рис.14. Роль трудностей, возникающих в процессе трудовой деятельности

Как видно из рисунка, большая часть опрошенных (7 человек) считают, что трудности положительно сказываются на трудовой деятельности, тем самым закаляя характер. Скорее положительную, чем отрицательную роль трудности играют для 2 человек. По 1 человеку выбрали варианты «скорее отрицательную, чем положительную» и «отрицательную», посчитав, что сложности негативно сказываются на их трудовой деятельности и могут сломать человека. Затруднились ответить на данный вопрос 2 человека.

10. Чувствуете ли Вы, что на работе по достоинству ценят Ваши способности и дела?

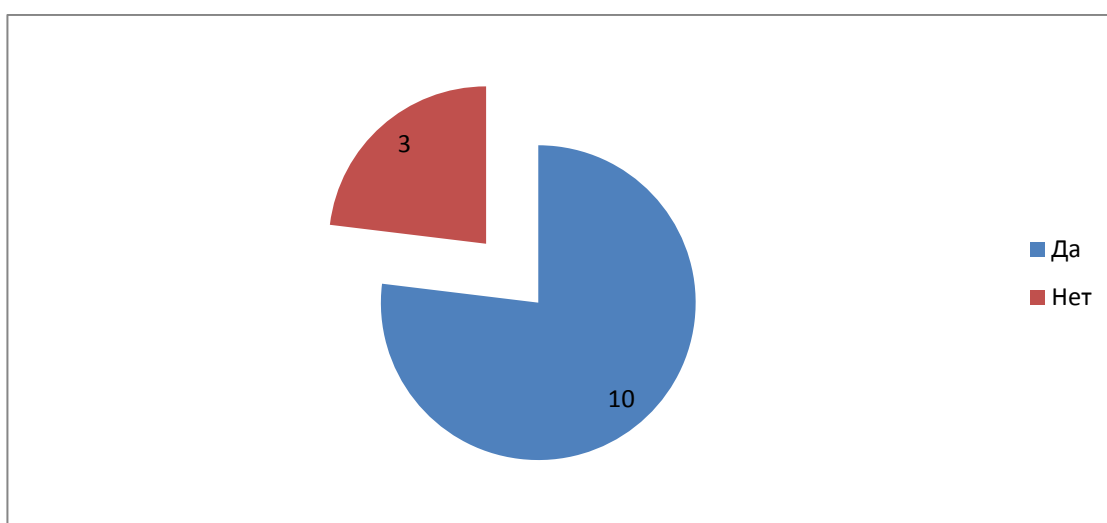


Рис.15. Количество респондентов, чувствующих себя оцененными по достоинству

10 человек чувствуют, что на работе их по достоинству ценят за их способности и дела, 3 человека опровергли этот факт.

11. Чувствуете ли Вы себя по достоинству вознагражденным на работе за Ваши способности и дела (имея в виду статус и продвижение по службе)? В данном вопросе представлены на выбор альтернативные ответы.

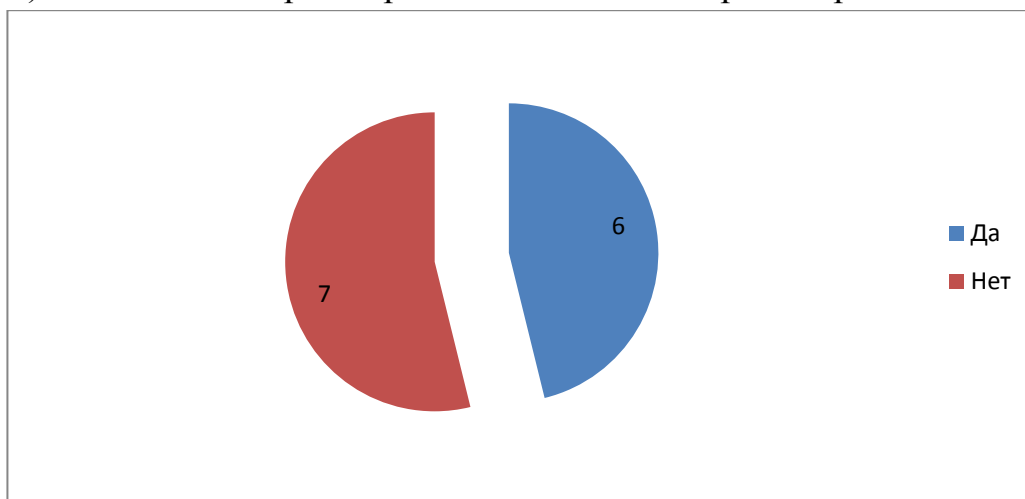


Рис.16. Количество респондентов, чувствующих себя по достоинству вознагражденными на работе

Как видно из диаграммы, большая часть опрошенных не чувствуют, что их по достоинству вознаграждают за способности (7 человек). 6 человек все же согласились с данным вопросом, считая заслуженным свой статус.

12. Когда Вас критикуют на работе руководители, как Вы обычно чувствуете себя? Этот вопрос позволяет понять адекватность восприятия критики в свой адрес.

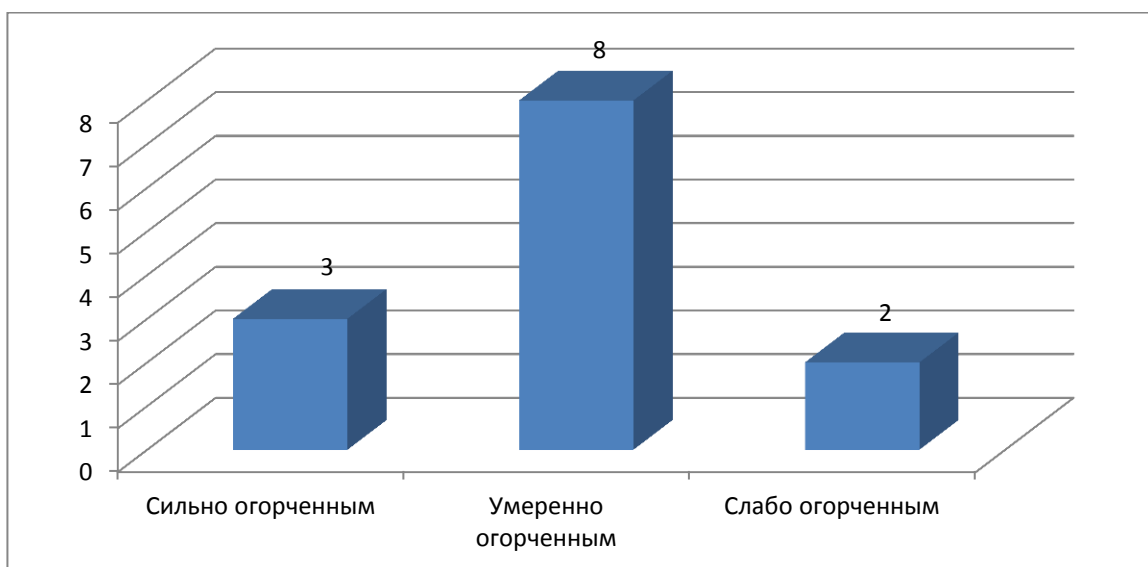


Рис.17. Реакция людей на критику со стороны руководства

Исходя из данного рисунка, можно сделать вывод, что большая часть умеет адекватно реагировать на критику со стороны руководителей (8 человек). 3 человека слишком близко к сердцу принимают сказанные слова, а это весомая причина для возникновения стресса. А 2 человека вообще могут не обратить внимание.

13. Испытываете ли Вы большую часть времени чувство, что у Вас есть неулаженные конфликты с коллегами?

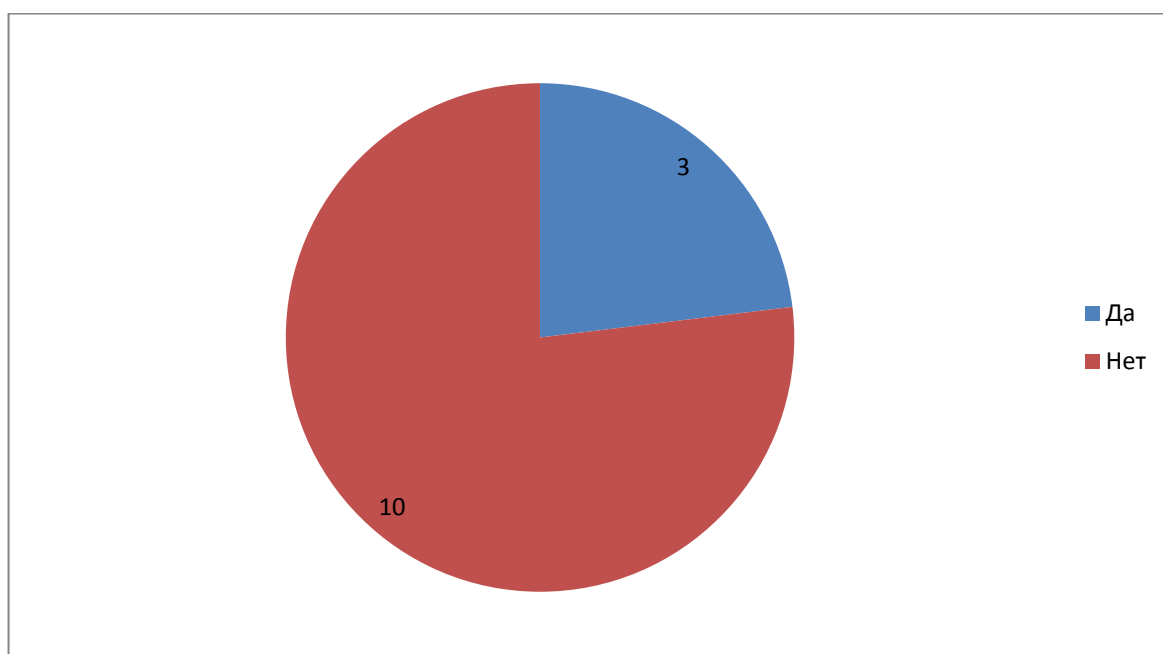


Рис.18. Люди, испытывающие чувство неулаженных конфликтов с коллегами

Как следует из диаграммы, 10 человек большую часть времени не испытывают чувство неулаженных конфликтов с коллегами, а 3 человека отводят данной проблеме достаточно много времени. Накручивание и поспешные выводы могут плохо сказаться на атмосфере в коллективе и непосредственно на отношениях между сотрудниками.

14. Вы с удовольствием собираетесь на работу? Данный вопрос позволяет понять, насколько работникам нравится их работа, их заинтересованность.

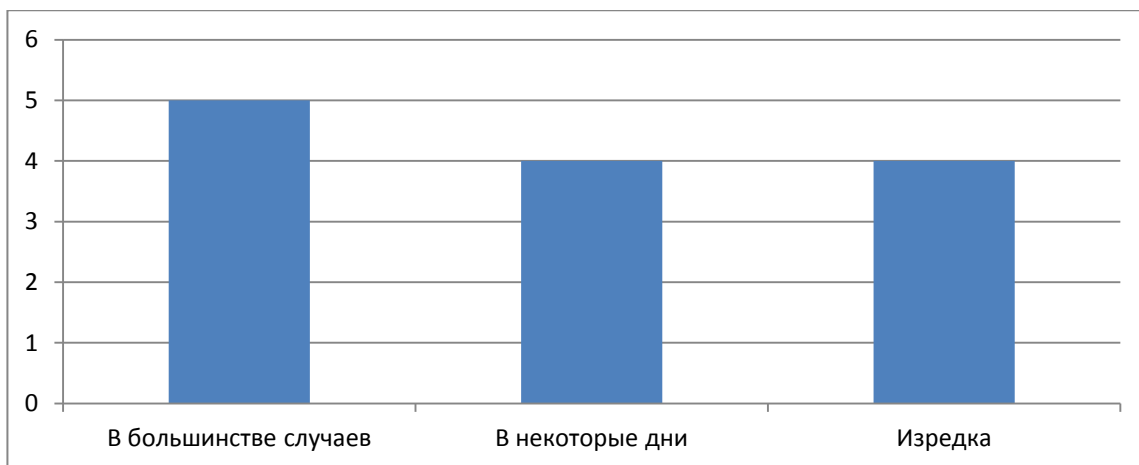


Рис.19. Как часто респонденты с удовольствием собираются на работу

В большинстве случаев 6 человек с удовольствием собираются на работу, значит, им эта работа интересна. 4 человека ответили «в некоторые дни», что позволяет сделать вывод о том, что все зависит от настроения. И изредка собираются с удовольствием 4 человека, что говорит о том, что опрошенные не сильно заинтересованы в своей работе.

Итак, закончив анализ данных, можно сделать следующие выводы. На работе большинство людей находятся в нормальном или отличном настроении и перепады не испытывают. В преимуществе ухудшить его могут проблемы в личной жизни. В сложившихся современных условиях трудности материального положения больше всего приводят людей к стрессовым ситуациям. Также интересным фактом является то, что обычно респонденты самостоятельно решают свои проблемы, не прибегая ни к чьей помощи. Стрессом в данной организации являются перегрузки и неадекватное руководство. Возможными путями преодоления возникших трудностей являются занятие любимым делом или замыкание в себе. Опять же интересным фактом является то, что люди в трудностях видят положительную роль для закалки характера. Большая часть опрошенных чувствует себя оцененными по достоинству, на критику реагируют адекватно.

2.2 Способы профилактики стресса на рабочем месте

Разнообразные факторы социально-психологической и физической среды, характер, организация и оценка работы, мотивы, интересы, потребности, знания, умения и состояния человека – все это оказывает влияние на трудовую деятельность персонала. Здесь переплетаются биологические, психологические, социальные и экономические факторы трудовой деятельности, которые влияют на работоспособность человека и на продуктивность его труда, причем влияние этих факторов имеет двойственный характер: они могут либо повышать, либо снижать работоспособность. [13. с.534]

На сегодняшний день используются многочисленные методы и средства для борьбы со стрессом персонала. В рамках данной организации можно рассмотреть направления снижения стрессов.

Первое направление – оптимизация соответствия между требованиями со стороны организации и возможностями работников. Риск выгорания меньше, чем выше этот показатель. Для повышения этого соответствия в психологии разработаны технологии и методы профессионального отбора, расстановки кадров и другое. Для снижения стресса кроме отбора важны систематическое повышение квалификации персонала, профессиональное обучение. Коррекция несоответствия личности и профессии предусматривает изменение организационной среды, повышение качества организационной жизни сотрудников (привлекательности работы в организации), развитие организационной культуры.

Второе направление – воздействие на оценку работников, касающуюся собственных возможностей и готовности к преодолению профессионально трудных ситуаций. Психологическая помощь должна быть направлена на улучшение трудовой мотивации, такой как повышение или снижение значимости выполнения требований, которые предъявляет организация.

Также необходимо привить работникам привычку адекватно воспринимать ситуативные требования и быть уверенным в своих способностях и силах.

Для руководителя данной организации следует поставить задачу по реализации действий, касающихся сопротивления работников по отношению к нововведениям, так как организационные инновации могут вызвать непродуктивную напряженность, которая ведет к выгоранию.

Третье направление по снижению риска выгорания и управлению организационными стрессами касается управления ответными реакциями на стресс-факторы. В данном направлении важно сформировать у персонала активную позицию по отношению к профессиональным и организационным стрессам. Для этого необходимо использовать следующие приемы.

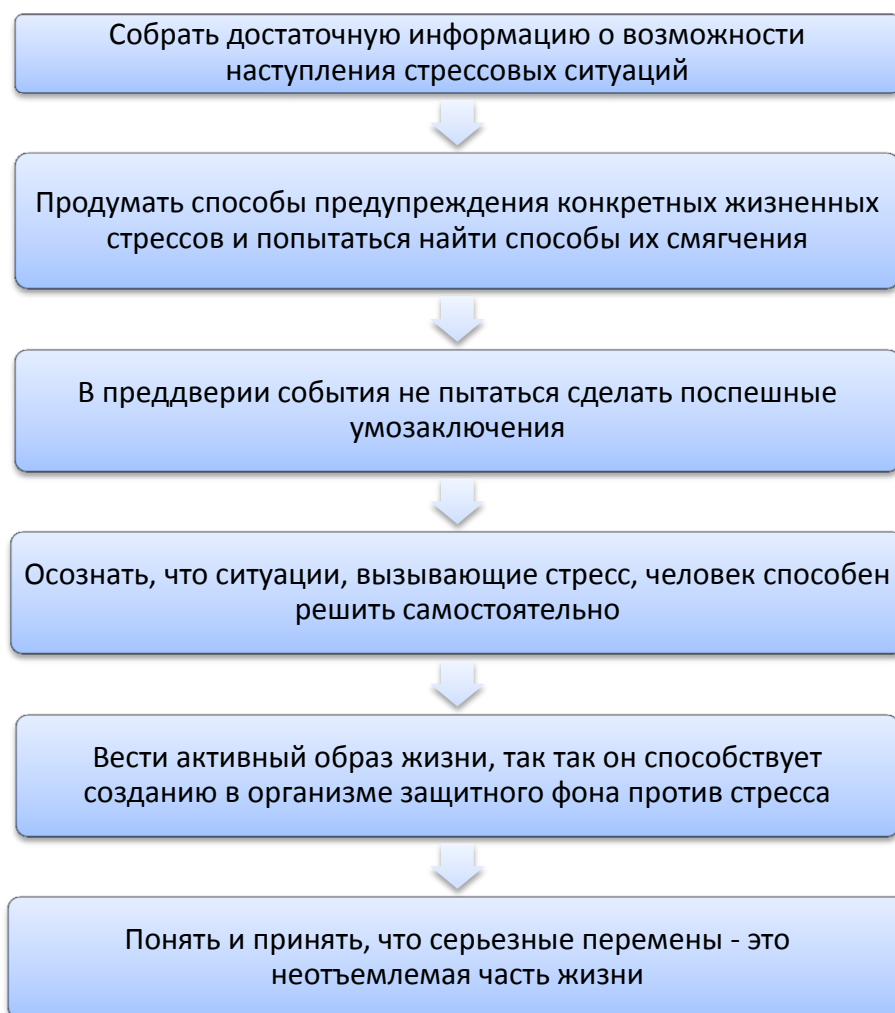


Рис.20. Приемы по снижению риска выгорания и управлению организационными стрессами

На практике помощь специалистов лицам, переживающим выгорание, должна проводиться по двум направлениям:

1. Профилактика или работа с организационными ресурсами по смягчению действия организационных и ролевых факторов риска выгорания на уровне всей организации в целом. Необходимо учитывать такие аспекты, как:

- Развитие высокой организационной культуры и здоровой атмосферы в рабочем коллективе;
- Четкость должностных обязанностей;
- Карьерный рост персонала;
- Сплочение рабочих команд;
- Эффективное руководство, адекватное уровню организационного развития организации и работников;
- Справедливая кадровая политика относительно продвижения по служебной лестнице;
- Профессиональная и административная поддержка.

2. Психологическая помощь, направленная на преодоление негативных последствий профессиональных стрессов. Это способствуют корпоративные праздники, дни здоровья.

По К.Маслач, «выгорание – это долговременная реакция на длительные профессиональные стрессы средней интенсивности, приводящих к личной деформации работника, включая развитие отрицательной самооценки, негативного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам»[16]. Поэтому, выгорание – это не только проблема отдельного взятого человека, но и социального окружения, в котором он работает.

Следовательно, для управления процессами выгорания персонала в организации необходимо использовать:

1. Мониторинг корпоративного потенциала выгорания в пяти направлениях:

- Справедливое вознаграждение;
- Управляемая рабочая нагрузка;
- Чувство общности;
- Оптимальный контроль (поддерживающий автономию работника).

Вероятность развития профессионального выгорания уменьшается, когда соблюдаются все данные условия.

2. Регулярные усилия, направленные на организационное оздоровление (организационные инновации, развитие корпоративной культуры и другое).

Итак, теперь перейдем непосредственно к профилактике стресса на рабочем месте. Она состоит из трех этапов:

1. Первичная профилактика. Суть данного этапа заключается в том, чтобы удалить или уменьшить воздействие стрессоров, возникающих на рабочем месте. Также можно изменить условия труда либо окружающую организационную среду.

Со стороны руководства должны быть приняты такие меры, как:

- Изменение характеристик рабочих задач (например, увеличение или уменьшение контроля над длительностью и способами их выполнения);
- Изменение характеристик организации (например, процедуры отбора или обучения персонала);
- Изменение ролевых характеристик (например, расширение возможности работников в принятии решения).

Данные условия необходимо применять с учетом специфики организации. Если сотрудники довольно сильно загружены работой, то включение их в группы или совещания для принятия решений они могут

оценить как повышение давления «сверху», что приведет к повышению, а не снижению уровня стресса.

2. Вторичная профилактика. Она включает в себя меры, ослабляющие влияние проявлений симптомов стресса у персонала, нацеленных на снижение или устранение напряжения. Наибольшее влияние необходимо уделить обучению навыкам саморегулирования, позитивного мышления, то есть тому, что позволит более эффективно бороться с профессиональным стрессом.

3. Третичная профилактика – это проведение с работниками консультаций, направленных на реабилитацию людей, их здоровье и на тех, чье самочувствие пострадало вследствие хронических рабочих стрессов. [15 с.216]

В современной организации должна существовать система управления стрессами, включающая два уровня: управление стрессами на уровне отдельной личности и на уровне организации.

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».

Действительно, не стоит бояться стресса и пытаться избегать его. Главное найти способы, которые защитят от длительного, разрушающего стресса и без паники относиться к кратковременному стрессу.

У каждого человека свои методы борьбы со стрессом:

- ежедневно делать утреннюю гимнастику;
- находить время для отдыха с семьей;
- рационализировать рабочий день;
- переменить привычную обстановку;
- переставить мебель или ее;
- на работу и с работы ходить пешком;
- общаться с коллегами и расположенными к тебе людьми;

- в течение дня несколько раз послушать музыку;
- активно отдыхать в свободные дни;
- иногда уезжать на рыбалку;
- искать новые увлечения;
- планировать работу по своим возможностям;
- не затягивать рабочий день для себя и других.

Для повышения работоспособности необходимо пользоваться следующими советами:

1. Определите тип своего естественного ритма (пик работоспособности): «жаворонок» - продуктивное утро, быстрая утомляемость во второй половине дня; «сова» - стабильный полдень, продуктивный вечер.

2. Работайте в соответствии с этими закономерностями;

3. Откажитесь от употребления кофе, чая в качестве стимулятора при отклонении от индивидуальных норм графика работоспособности;

4. Чередуйте тяжелую и легкую, важную и несущественную работу.

Со стороны организации должны применяться следующие методы.

1. Необходимо сформировать благоприятный организационный климат. Это очень важный фактор, так как при возникновении стрессового фактора организационный климат может, как усилить его воздействие, так и изменить негативную реакцию на позитивную.

2. Создать возможность карьерного роста и продвижения персонала по карьерной лестнице в зависимости от их способностей.

3. Устанавливать достижимые цели.

4. Управлять нагрузками. Для этого руководителю необходимо пересмотреть режим работы персонала и выстроить новый, предоставлять возможность восстанавливать силы после трудной и напряженной работы. Например, включить в социальный пакет абонемент в фитнес-клуб, бассейн, спортзал.

5. Грамотно распределить роли, чтобы предоставить людям работу, которая соответствует их способностям, а также принимать меры по устранению возможных ролевых конфликтов.

6. Организовать меры по личной, социальной и профессиональной поддержке сотрудников. Непосредственные руководители и сплоченные рабочие коллективы оказывают эффективную социальную поддержку, которая способна смягчить многочисленные негативные последствия стресса. Неформальное сотрудничество в коллективе ограждает от профессионального выгорания. Меньше болеют и прогуливают работу, трудятся с большей самоотдачей и инициативой, реже думают об увольнении из организации, показывают наиболее низкий уровень выгорания и стресса те работники, у которых заботливые руководители.

7. Предоставить работникам больше ответственности за результаты своего труда. Право решать, что и как делать на работе, в значительной мере снижает отрицательные последствия стрессов.

8. Эффективно управлять отношениями. Для этого руководителю необходимо развить такую культуру общения, которая будет направлять эмоции сотрудников не на личностные разногласия, а на достижение общей цели. В такой ситуации необходимо наладить систему коммуникаций, которой может способствовать развитие корпоративных традиций, проведение корпоративных праздников. [6. с.237]

Таким образом, проблема стресса существует в данной организации. Для ее устранения необходимо использовать те способы и приемы, которые эффективно бы решили данную проблему. Здесь необходимо участие не только самого работника, но и руководителя, который должен не только ставить выполнимые задачи, но и проводить профилактику, способствующую уменьшению воздействия стрессоров и ослабляющую влияние проявления симптомов профессионального выгорания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стресс – это ответная реакция организма на экстремальные условия, перенапряжение, нарушающая равновесие и эмоциональное спокойствие человека. Не стоит забывать, что стресс бывает не только отрицательный, но и положительный. Он способен оказывать благоприятное воздействие, которое необходимо для продуктивной и эффективной деятельности.

Но, несмотря на это, следует помнить, что стресс является одной из наиболее серьезных и важных проблем как для персонала и отдельного человека, так и для организации в целом.

Если же стресс оказывает негативное влияние на организм, необходимо принимать меры. Он может наложить отпечаток не только на психологическое, но и физическое состояние человека, а также привести к серьезным заболеваниям.

В данной курсовой работе был проведен опрос, суть которого заключалась в выявлении причин стрессовых ситуаций в Управлении по делам ГО и ЧС.

В результате проведенного анализа было установлено, что основными причинами стрессовых ситуаций в данной организации является неадекватное руководство и перегрузки на рабочем месте. Для решения данных проблем руководству необходимо провести анализ работы персонала, построить такой режим работы, чтобы нормализовать нагрузки и исключить перегрузки с помощью дополнительных включений в социальный пакет (например, абонемент в спортзал).

Сотрудникам, недовольным руководством, следует постараться наладить эффективные деловые отношения с руководителем. Как правило, руководители нуждаются в «обратной связи», но не всегда способны ее наладить.

Если вас не устраивают условия и содержание труда, заработная плата, возможности продвижения по службе, постарайтесь проанализировать возможности вашей организации и выяснить, есть ли за что бороться.

Если вам хотят поручить работу, которая превышает ваши возможности, найдите в себе силы отказаться от нее. Разъясните, что вы не против новых заданий, с условием, что вам позволят освободиться от части старых.

При напряженной работе ищите возможность для кратковременного отдыха. Двух периодов по 10-15 минут расслабления в день вполне достаточно, чтобы сохранить высокий уровень трудоспособности.

Обязательно разряжайте свои отрицательные эмоции. Не хлопайте дверью и не кричите на коллег, если вы находитесь в раздраженном состоянии. Сломайте пару карандашей или начните рвать старые бумаги. Таким образом, вы выплесните свой гнев на что-нибудь нейтральное и не обидите других сотрудников. Другой вариант - дождаться вечера или выходных и дать себе любую физическую нагрузку, желательно такую, где надо что-нибудь бить: футбол, волейбол, теннис.

И самое главное – не смешивайте личные и служебные отношения. Не стоит из-за проблем на работе срывать дома. В противном случае, проблемы появятся еще и дома.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Устав Муниципального бюджетного учреждения «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области».
2. Балашов А.П. Теория организации и организационное поведение: учебное пособие. — М: ИНФРА-М, 2014. — 304 с.
3. Бароненко В.А. Здоровье и физическая культура студента: учебное пособие. — М.: АльфаМ : ИНФРА-М, 2013. — 336 с.
4. Грошев И.В. Организационная культура: учебное пособие. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 288 с.
5. Карабанова Н.М. Стресс-менеджмент: «цена» стресса: Управление в социально-экономических системах: материалы научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов. — Владимир: ВлГУ, 2012. — С. 642-646. // [Электронный ресурс]. Сетевой режим доступа: https://elibrary.ru/query_results.asp (дата обращения 10.05.17)
6. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2012. — 383 с.
7. Кибанов А.Я Конфликтология: учебник — М.: ИНФРА-М, 2014. — 301 с.
8. Кривощёков С.Г., Айзман Р.И. Психофизиология: учебное пособие. — М.: ИНФРА-М, 2015. — 249 с.
9. Лапыгин Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: учебное пособие — М.: ИНФРА-М, 2013. — 329 с.
10. Латфуллина Г.Р., Громова О.Н., Райченко А.В. Теория организации и организационное поведение: учебник — М.: Юрайт, 2014. — 471 с.

11. Леонова А.Б. Организационная психология: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2013. — 429 с.// ЭБС "ZNANIUM.COM" [Электронный ресурс]. Сетевой режим доступа: [http:// www.znanium.com](http://www.znanium.com).
12. Литвинюк А.А. Организационное поведение: учебник – М.: Юрайт, 2014. – 527 с.
13. Межова И.С. Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение : учебник – Новосибирск: НГТУ, 2014. – 703 с.
14. Минева О.К., Арутюнян С.А., Белик Е.А., Крюкова Е.В. Организационное поведение: учебник. – М.: ИНФРА М, 2014. – 256 с.
15. Нестерова О.В. Управление стрессами: учебное пособие — М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. — 320 с.
16. Осипов А.Э., Салькова М.В Менеджмент и психология. Синдром «профессионального выгорания». – С. 1-2
17. Островский Э.В. Основы психологии: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. — 268 с.
18. Семенов А.К., Набоков В.И. Организационное поведение: учебник — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 272 с.
19. Фаррахов А.Г. Теория менеджмента: История управленческой мысли, теория организации, организационное поведение: учебное пособие. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 272 с.
20. Хохлова Т.П. Организационное поведение (Теория менеджмента: Организационное поведение). Практикум: учебное пособие. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.
21. Шаталова Н.И Консультирование в управлении человеческими ресурсами: учебное пособие. — М.: ИНФРА-М, 2014. — 221 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:
 - Мужской;
 - Женский.
2. Укажите Ваш возраст:

3. Как часто Вы испытываете перепады настроения на рабочем месте?
 - Никогда, я всегда в отличном настроении;
 - Все зависит от внешних обстоятельств, если вокруг меня все веселые, то и я веселый;
 - У меня всегда нормальное настроение: и не очень веселое, но и не грустное;
 - Я чаще бываю грустным и удрученным;
 - У меня никогда не бывает хорошего настроения.
4. Что может ухудшить Ваше настроение?
 - Проблемы с работой (учебой);
 - Сложности материального положения;
 - Проблемы в личной жизни или ее отсутствие;
 - Физические недомогания, болезнь;
 - Недовольство существующими жилищными условиями;
 - Другое.
5. Как часто Вы переживаете возникновение тех или иных стрессовых ситуаций?

№ п/п	События	Частота переживания стрессовых ситуаций			
		Часто	Иногда	Редко	Никогда
1	Трудности материального положения				
2	Болезнь				
3	Нарушение сна				
4	Проблемы в семье				
5	Жилищно-бытовые сложности				
6	Проблемы в личной жизни				

6. Как Вы переживаете стрессовые ситуации?
- Всегда сам решаю свои проблемы;
 - Обычно прошу друзей помочь решить проблему;
 - Обращаюсь за помощью к специалистам-психологам;
 - Другое (укажите).
7. Что может вызвать у Вас стресс на рабочем месте?
- Низкий статус;
 - Маленькая зарплата;
 - Нечеткие ролевые обязанности;
 - Конфликт в коллективе;
 - Невозможность завершить работу;
 - Неспособность действовать эффективно;
 - Перегрузки;
 - Неадекватное руководство;
 - Отсутствие помощи от коллег;
 - Неинтересная работа.
8. Как Вы предпочитаете преодолевать трудности?
- Обращусь к психологу;
 - Попрошу помощи у друзей и близких;
 - Употреблю спиртные напитки;
 - Займусь любимым делом, хобби;
 - Уеду в путешествие;
 - Выплесну свои эмоции через слезы;
 - Замыкаюсь в себе;
 - Куплю себе что-нибудь приятное, поражаю себя.
9. По Вашему мнению, какую роль играют трудности, возникающие в процессе трудовой деятельности?
- Исключительно положительную. Закаляют характер;
 - Скорее положительную, чем отрицательную;
 - Скорее отрицательную, чем положительную;
 - Отрицательную, так как могут «сломать» человека;
 - Затрудняюсь ответить.
10. Чувствуете ли Вы, что на работе по достоинству ценят Ваши способности и дела?
- Да;
 - Нет.

11. Чувствуете ли Вы себя по достоинству вознагражденным на работе за Ваши способности и дела (имея в виду статус и продвижение по службе)?

- Да;
- Нет.

12. Когда Вас критикуют на работе руководители, как Вы обычно чувствуете себя?

- Сильно огорченным;
- Умеренно огорченным;
- Слабо огорченным.

13. Испытываете ли Вы большую часть времени чувство, что у Вас есть неулаженные конфликты с коллегами?

- да;
- нет.

14. Вы с удовольствием собираетесь на работу?

- В большинстве случаев;
- В некоторые дни;
- Лишь изредка.