**Содержание**

Введение

Глава 1. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации

1.1 Основы стресс-менеджмента

1.2 Стратегия стресс-менеджмента в организации

1.3 Гендерные особенности принятия решений в организации

Глава II. Экспериментальное исследование гендерных особенностей принятия решений в организации

2.1 Методы диагностики гендерных особенностей на констатирующем

этапе эксперимента

2.2 Рекомендации по преодолению стресса при принятии решений

2.3 Анализ и оценка результатов исследования на контрольном этапе эксперимента

Заключение

Список литературы

**Введение**

Одним из главных факторов риска для жизненного успеха, благополучия и здоровья современного человека является стресс. Стресс стал типичным явлением, сопутствующем человеку в созданных им самим условиях жизни. Существенно снижается работоспособность, ухудшается здоровье, увеличивается вероятность принятия ошибочных решений, провоцируются конфликтные ситуации.

Стресс-менеджмент (от англ. stress-management – управление давлением, напряжением) – грамотное управление своим состоянием и поведением во время сильного физического или психологического напряжения. Такое напряжение зачастую значительно снижает эффективность работы сотрудника, влияя на его эмоциональное, физическое и интеллектуальное состояние. Сверхнагрузки поглощают силы персонала, необходимые ему в областях профессиональной и личной деятельности. Постоянное перенапряжение провоцирует состояние хронической усталости, сопровождаемое потерей интереса к работе и енвозможностью восстановиться даже после продолжительного отдыха.

Существует три основных стратегии стресс-менеджмента:

уход от стрессовых факторов – самый быстрый и простой вариант, но в случае, когда от проблемы невозможно или не хочется уходить, он не применим. К тому же исключить стрессоры полностью невозможно.

изменение стрессовых факторов – в случае, когда мы хотим и способны повлиять на проблему и готовы затратить на процесс изменения определенные ресурсы;

изменение отношения к стрессовым факторам – требует наибольших психологических усилий.

Стресс-менеджмент включает в себя два основных направления: краткосрочный стресс-менеджмент, связанный с методиками управления эмоциями, и долгосрочный (или стратегический) стресс-менеджмент, основанный на развитии эмоциональной компетентности, изменении системы иррациональных убеждений и формировании позитивного подхода.

Основа стресс-менеджмента – это достаточно серьезная внутренняя работа, связанная с осознанием жизненных целей, ценностей, установок и поведенческих стереотипов. Стресс-менеджмент также тесно связан с процессами целеполагания и управления временем.

В управленческой практике гендерные аспекты охватывают особенности различных подходов к руководству коллективом и личностью, особенности принятия решений с учетом мужской и женской психики и характерных черт интеллекта. Различные исследования по сравнению деловых и психологических качеств женщины и мужчины есть определенные отличия.

В сферы, релевантные исследованиям копинга, включается и профессиональная сфера, которая занимает большую часть жизни современного взрослого человека (Бодров В.А., Борисова Е.М., Водопьянова Н.Е., Демин А.Н., Дикая Л.Г., Кузнецова А.С., Леонова А.Б., Логинова Г.П., Лебедев И.Б., Мотовилина И.А., Постылякова Ю.В., Старченкова Е.С. и др.). Ситуационный контекст профессии является наиболее стрессогенным для личности (Бодров В.А., Дикая Л.Г., Леонова А.Б., Кузнецова А.С., Маклаков А.Г., Сергаев С.И. и др.) и в отношении проблемы копинга представляет собой малоизученную область научных знаний.

Анализ профессий позволил нам выделить одну из наиболее трудных, а, тем самым, необходимо требующих постоянного преодоления – профессию руководителя, которая отличается высокой сложностью и повышенными требованиями к личности (Борисова Е.М., Кабаченко Т.С., Карпов А.В., Климов Е.А., Логинова Г.П., Михайлов Г.С., Тольская В.Г., Филиппов А.В. и др.).

Руководитель решает колоссальное количество самых разных профессиональных задач, работает с большими потоками информации или, наоборот, попадает в неопределенные и неоднозначные ситуации, когда нет готового ответа и действий «по инструкции», принимает высоко ответственные решения, осуществляет руководство и координацию работы своих подчиненных, работает в условиях экономических рисков и многое другое. Все эти ситуации, как правило, сопровождаются ненормированным рабочим днем, высокой степенью интенсивности работы, отсутствием отпусков и выходных дней на протяжении ряда лет.

Таким образом, можно говорить о том, что профессиональная деятельность руководителей обуславливает выработку новых форм поведения в стрессовых ситуациях для преодоления всех профессиональных трудностей, что предъявляет высокие требования к личностным ресурсам.

Потребность в комплексном исследовании феномена преодолевающего поведения личности, изучение личностных детерминант копинга, построении личностной типологии на основе личностных характеристик и копинг стратегий в определенном ситуационном контексте и предопределило **актуальность** настоящей работы.

**Объект исследования** - Стресс-менеджмент и принятие управленческих решений

**Предметом исследования.** Стресс-менеджмент. Гендерные особенности принятия решений

**Цель работы.** Рассмотреть особенности управления стрессовым состоянием у мужчин и женщин при принятии решений

**Задачи исследования:**

1. Провести теоретический анализ литературы по проблеме управления стрессом у мужчин и женщин при принятии управленческих решений.

2. Подобрать методики диагностики совладающего поведения в стрессовых ситуациях. у мужчин и женщин

3. Проанализировать полученные результаты исследования и сформулировать выводы

4.Дать рекомендации по преодолению стресса при принятии решений.

**Гипотеза исследования.** Существует взаимосвязь между нервно-психической устойчивостью и совладающим поведением

**Методологической и теоретической основой** исследования выступают: личностный принцип (С.Л. Рубинштейн), принцип детерминизма (С.Л. Рубинштейн), принцип субъекта (С.Л. Рубинштейн), системный подход (Б.Ф. Ломов), личностно-ситуационный подход.

Теоретическую основу исследования составили: теория стресса Г. Селье, когнитивная теория стресса Р. Лазаруса, С. Фолкман, работы Л.А. Китаева-Смыка, подходы к профессиональному стрессу А.Б. Леоновой, В.А. Бодрова, концепция копинга Р. Лазаруса, С. Фолкман, подходы к пониманию копинга С. Carver, J.E. Singer, L.M. Davidson, P.A. Thoits, Л.И. Анцыферовой, В.А. Бодрова, Р.М. Грановской, Л.И. Дементий, А.Н. Демина, Т.Л. Крюковой, К. Муздыбаева, С.К. Нартовой-Бочавер, Н.М. Никольской и др. Подходы к исследованию стрессовых ситуаций Л.Г. Дикой, А.А. Бодалева, Ф.Е. Василюка, Л.В. Виноградовой, Л.А. Китаева-Смыка, А.В. Махнач, К. Муздыбаева, Т.А. Немчина, Фоменко Г.Ю. и др.

**Теоретическая значимость исследования.** В специфической сфере жизнедеятельности человека определены взаимосвязи характеристик личности и стратегий поведения, что дополняет личностно-ситуационный подход к копинг-поведению и расширяет его возможности в отношении поведения личности в трудных для нее ситуациях. Полученные данные о широком ситуационном контексте, свойственном одной из наиболее важных профессий для современной России, существенно развивает знания о возможностях ситуационного подхода к исследованию психологических проблем адаптации личности в стрессовых ситуациях у мужчин и женщин. Эмпирические результаты об особенностях личностных детерминант совладающего поведения руководителей позволяют определить роль личностных характеристик в детерминации совладающего поведения в условиях профессиональной деятельности.

**Практическая значимость исследования.** Результаты исследования применимы в психологии личности, организационной психологии и психологии труда, психологии управления, при подборе и отборе персонала на руководящие должности, при прогнозировании поведения руководящих кадров, при разработке программ стресс-менеджмента с целью повышения стрессоустойчивости руководителей в условиях профессиональных стрессовых ситуаций.

**Глава 1. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации**

**1.1 Основы стресс-менеджмента**

Понятие стресс менеджмента, как и многие другие термины, связанные с бизнесом, пришло к нам с Запада. В Европе и Америке услугами психологов и психоаналитиков пользуются практически все, так как твердо убеждены, что стресс, вызванный постоянными неурядицами в семье, напряженными отношениями на работе, информационными перегрузками, не только пагубно сказывается на здоровье, но и во многом снижает экономические показатели работы.

Россияне уже более десяти лет ведут бизнес в режиме хронического стресса, не пытаясь психологически защититься от него. Основные силы уходят на экономическое выживание в условиях полной нестабильности. Руководителям трудно планировать деятельность компании. Они находятся в ситуации, когда нужно оперативно принимать правильное решение в условиях жесткого ограничения во времени, а это информационный стресс. Менеджеры, продавцы, секретари постоянно вынуждены выслушивать жалобы недовольных клиентов: у них стресс — эмоциональный. Нередко в компании активно идут карьерные войны, плетутся интриги, что создает напряженную ситуацию внутри коллектива. Чтобы достойно справиться со всем этим, и существует стресс-менеджмент.

Безусловно, проблемы, с которыми приходится сталкиваться руководителям или рядовым сотрудникам, разные — отсюда и деление услуг по стресс-менеджменту: коучинг руководителя, тренинги для персонала, выравнивание микроклимата в коллективе (22, с. 15).

**Коучинг: работа с первым лицом организации.** Слово «коучинг» в переводе означает сопровождение, личное наставничество, тренерство. Руководителями, владельцами компаний становятся, как правило, люди незаурядные. Это яркие личности, умеющие достаточно успешно вести бизнес. Поэтому к коучеру, или VIP-тренеру первого лица организации, предъявляют серьезные требования. Он должен быть профессионалом в своем деле, разбирающимся в вопросах не только психологии, но и имиджа, PR и т. д. Такой специалист не может быть ни членом команды, ни партнером. Это всегда сторонний консультант, работающий в условиях полной конфиденциальности, у которого нет мотивов влиять на решения своего клиента. Основная задача коучера — психологический асессмент (диагностика) для определения преимуществ руководителя, выявления его успешных стратегий поведения, а наряду с этим и неуспешных, ограничивающих стратегий в целях их дальнейшей коррекции и компенсации. Стресс связан именно с активизацией неуспешных стратегий реагирования человека на эмоционально-отрицательные факторы внешней среды. Напряженность может усиливаться, если принятие ответственных решений, всегда являющихся прерогативой руководителя, сопровождается высокой степенью ответственности, неопределенностью, недостатком необходимой информации, слишком частым или неожиданным изменением информационных параметров. Роль консультанта-коучера не в том, чтобы подсказать правильное решение в сложной ситуации, а в том, чтобы создать широкое информационное поле, помочь определить, какие плюсы или минусы руководитель получит при принятии того или иного решения, увидеть его жизненные стратегии, которые уже помогали добиться успеха в прошлом, и привнести недостающие ресурсы в нынешнюю сложную ситуацию. Коучер проводит персональные тренинги, индивидуальную работу со значимыми лицами из числа ближайшего окружения руководителя, сопровождает его на совещаниях, переговорах, публичных выступлениях и т. д.

Такое плотное сопровождение первого лица изначально было востребовано в политике. Уровень эмоционального напряжения особенно велик в ходе проведения предвыборной кампании. Жесткий график выступлений на радио, телевидении, ответы на вопросы во время встреч с избирателями требуют от политика быстрой смены режимов активности и отдыха. И выдерживать избирательный накал можно благодаря консультантам-коучерам, которые помогают кандидатам на высокий пост не только справиться с эмоциональным состоянием, но и выстроить методику ответов на возможные каверзные вопросы со стороны избирателей, найти правильную линию поведения в ходе полемики с конкурентами. Например, у Билла Клинтона был целый штат консультантов. Примерно на 80% возможных вопросов они предоставляли ему готовые ответы, а на оставшиеся 20% вопросов, предугадать которые было невозможно, подготавливали схемы ответов с использованием методик переключения внимания аудитории. Самого же кандидата учили удерживать эмоциональное равновесие даже в условиях жесткого прессинга. Так как уровень перегрузок у бизнесменов не ниже, а в некоторых случаях даже выше, чем у политиков, то услугами консультатнов-коучеров начали пользоваться и первые лица коммерческих структур.

Высококвалифицированных коучеров на российском рынке консалтинговых услуг сегодня мало, и их работа стоит достаточно дорого. Основное отличие такого специалиста от обычного психолога состоит в том, что последний имеет дело с причиной проблемы, в то время как первый опирается на успехи руководителя, его сильные стороны, видение перспективы. Результатом работы коучера должно быть более легкое (без эмоциональных срывов) достижение поставленных руководителем целей при ведении бизнеса (37, с. 193-194).

**Тренинги для персонала.** Жалобы недовольных клиентов компании, которые порой обрушиваются на менеджеров, продавцов, секретарей, вызывая у последних бурю отрицательных эмоций и стресс, являются косвенным свидетельством не слишком хорошего состояния дел, замедления роста экономических показателей. В этом случае руководство прибегает к помощи специалистов в области PR и бизнес-процессов и заказывает тренинг для персонала. Роль человеческого фактора часто выходит на первое место, так как наказания сотрудников за невнимательное отношение к клиентам приводят к текучке кадров, ухудшению микроклимата в коллективе и еще большему замедлению роста экономических показателей.

Универсального лекарства в виде того или иного корпоративного тренинга здесь не существует. Тематику соответствующих программ должен определить тренер, приглашенный из тренинговой или консалтинговой компании. Прежде всего проводят диагностику фирмы-заказчика, выявляют основные болевые точки, определяют результаты, которых нужно достичь в ходе тренинга. После этого с руководством согласовывают программу, в которую обязательно включают упражнения, направленные на выработку у персонала умения держать эмоциональный удар со стороны недовольного собеседника и находить выход из сложных ситуаций, возникающих в процессе непосредственных или телефонных переговоров, а также личных продаж. Бороться с такими негативными эмоциями, как чувство агрессии, обиды, вины, неполноценности, нахлынувшими в стрессовых ситуациях при общении с трудными клиентами, бесполезно, а вот научиться управлять ими можно. Нужно лишь сместить фокус внимания с поиска причин происходящих негативных событий на результаты, которых необходимо добиться. Всему этому и посвящены тренинги по стресс-менеджменту, которые также включают в себя методики по проведению телефонных или непосредственных переговоров, личных продаж, при этом учитывают и выявленные в ходе диагностики болевые точки компании и уровень персонала (46, с. 78-79).

**Выравнивание микроклимата в коллективе.** Атмосфера в коллективе зависит от очень многих факторов: от того, как подобраны сотрудники в отдел (дополняют ли они друг друга или каждый ведет свою индивидуальную линию, не обращая внимания на сослуживцев), как строится процесс мотивации персонала, насколько личные цели работников согласуются с целями организации, какое внимание уделяют карьерному росту сотрудников внутри компании и т. д. Все это можно назвать профилактическими мерами, позволяющими не допустить дестабилизации в коллективе и создать атмосферу доверия и взаимопомощи даже в сложных ситуациях.

Мероприятия по стресс-менеджменту проводят на корпоративном уровне, они определяют идеологию компании в форме тезисов и принципов, которыми руководствуется весь персонал в своей работе. Приведем пример таких принципов: «Нет поражений, есть только обратная связь» или «Из каждой сложной ситуации есть как минимум три выхода». Представьте, насколько повысятся потенциал и стрессоустойчивость компании, если каждый сотрудник в своих действиях будет руководствоваться такими убеждениями.

Нередко руководство компании жалуется, что после того или иного тренинга работники применяют освоенные в ходе обучения методики лишь два-три месяца, а потом опять начинают действовать по-старому. Причина часто кроется в том, что начальство продолжает использовать прежние методы управления людьми, которые получили новые знания. Выход один — не только обучать сотрудников, но и вносить изменения в идеологию, корпоративную культуру компании. Именно поэтому программы по стресс-менеджменту выстраивают так, чтобы охватить персонал всех уровней и повлиять на работу компании в целом.

Стресс (от англ. stress — давление, напряжение) — термин, используемый для обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия.

Согласно теории стрессов Г. Селье, стресс рассматривается как постоянное состояние напряженности человеческой психики, вызванное большим или меньшим несоответствием стиля жизни человека способам реагирования на него нервной системы (49, с. 115).

**Стресс** — это постоянная и естественная реакция организма и психики человека на проблемную ситуацию в виде перегруппировки физических и нравственных сил.

Стресс был всегда. В ходе эволюции сама жизнь требовала от человека постоянной готовности сохранять и защищать себя и своих близких. Чем быстрее он умел мобилизовать силы, тем больше у него было шансов победить, тем он был удачливей.

Первоначально понятие "стресс" возникло в физиологии для обозначения неспецифической реакции организма в ответ на любое неблагоприятное воздействие. Т. е. обеспечение мобилизации психофизиологических ресурсов организма для адаптации в трудных условиях.

Позднее понятие "стресс" стало использоваться для описания состояния индивида в экстремальных условиях на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях.

Выделяют физиологический и психологический стресс.

Факторами физиологического стресса являются:

* чрезмерная физическая нагрузка;
* голод;
* шум;
* высокая и низкая температура;
* огонь;
* травма,
* болевые стимулы;
* операция;
* беспорядки,
* затрудненное дыхание;
* собственная болезнь.

Психологический стресс может быть двух видов: эмоциональный и информационный.

Для менеджеров характерным является информационный стресс, который возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за последствия принятых решений.

Кроме того, факторами психологического стресса являются, например:

* ситуации угрозы, опасности, обиды;
* грубость, зависть, измена, несправедливость,
* борьба за власть;
* неоправдавшиеся надежды;
* плохое обслуживание;
* денежные проблемы;
* вынужденное ожидание;
* предстоящий экзамен;
* смерть близкого человека;
* увольнение с работы;
* трудности с начальством;
* условия труда;
* ожидаемое повышение;
* финансовые трудности;
* получение значительного кредита;
* строительство собственного дома.

Стресс есть везде — ив частной жизни, и в каждой профессии. Но он проистекает не столько от труда как такового, сколько из условий или обстоятельств, при которых выполняется та или иная работа, от ощущения безвыходности в стрессовой ситуации (37, с. 194-196).

Негативные эмоциональные состояния будут свидетельствовать, что в наших действиях или в нашем окружении что-то не в порядке и нуждается в изменении. В этом случае мы будем бороться не с эмоциональными переживаниями, а с причинами, которые их вызывают. Но мы должны честно сказать, что это не самый легкий путь, иначе люди не прибегали бы с такой охотой к более простым, но, увы, пагубным средствам улучшения эмоциональных состояний — алкоголю, наркотикам и стимуляторам.

Исследователь психических состояний Н.Д. Левитов определял эмоциональные состояния как фон, на котором протекает вся психическая деятельность и который зависит от отражаемых предметов и явлений окружающего мира, предшествующих состояний и индивидуальных особенностей человека.

Состояния возникают в процессе деятельности, зависят от нее и определяют специфику наших переживаний.

**В состоянии психического утомления** человек чувствует себя «выжатым лимоном». Он и готов работать, так как знает, зачем и что нужно делать, но не имеет для этого достаточно сил; запоминает все с трудом, решения приходят самые тривиальные, трудно надолго сосредоточить внимание. Снижение интенсивности психической деятельности вызывает депрессию, а вместе с ней приходят раздражительность и вспышки гнева по отношению к ни в чем неповинным людям, чаще всего самым близким. Если вы себя чувствуете именно так, значит, к вам давно не приходил успех, вы не видите результата собственных усилий. Стоит получить хоть какой-то результат, и все станет на свои места. Радуйтесь каждому, пусть небольшому результату.

Но иногда психическая усталость так велика, что вы даже не можете взяться за дело. Тогда рекомендуется сделать что-нибудь такое, где результат будет виден сразу, например, переставить мебель в квартире, наколоть дрова на даче или выстирать белье — главное, чтобы результат был доступен (31, с. 50-53).

**Состояние тревожности** также достаточно часто сопровождает деятельность предпринимателя. Связано это с тем, что в данной деятельности невозможно регламентировать служебные обязанности, отношения итехнологические процессы так, чтобы полностью исключить элемент неопределенности. Тревожность вызывается ожиданием неблагоприятных результатов из-за того, что цели деятельности сформулированы нечетко, средств для разрешения сложной, быстроменяющейся ситуации может быть недостаточно. Субъективно это состояние сопровождается беспокойством, дискомфортом, ожиданием худшего или неопределенного. Особенно часто состояние тревожности испытывают люди, склонные любые жизненные ситуации рассматривать как ситуации оценки их личностных качеств или компетентности. Зависимость от оценок других людей формирует устойчивое свойство личности - тревожность.

**Состояние тревожности является ситуативным и зависит от склонности к негативному прогнозу собственной деятельности.** Переживания человека имеют свои внутренние цели. Их четыре: 1. Испытать сейчас («здесь и теперь») удовлетворение. 2. Реализовать какую-то деятельность соответственно какому-то мотиву. 3. Обеспечить упорядоченность своего внутреннего мира. 4. Обеспечить личностный рост — прогресс личностной структуры — стать психологически совершеннее (27, с. 110-117).

Невозможность реализации любой из них приводит к разным видам психологических кризисов.

**Первый тип кризиса связан с кризисом удовольствия и часто включает как разрешающий механизм психологическую защиту.** Если для человека на каком-то этапе и в каких-то обстоятельствах чрезвычайно важно пережить чувство удовольствия, и ему становятся в тягость негативные переживания, то любая трудность воспринимается им как трагедия. У него возникает душевная боль, ощущение катастрофы. Тогда включаются механизмы психологической защиты, суть которых — искажение реальности. Человек как бы не видит и не слышит, что происходит в действительности. Смысл происходящего блокируется для 1 знания. Человек не допускает для себя осознание происходящего. Сознание прибегает к ряду уловок: подмене содержания, забыванию существенного, внушению, что это — ерунда, толкованию в совсем другой плоскости, приписыванию ведущей роли другим людям и обстоятельствам и т. п. Рационализация (удобное объяснение), девальвация («а виноград-то зелен»), проекция (это не я — это он такой) и, наконец, вытеснение из сознания намеренно-ненамеренное, честное, забывание неприятных обстоятельств — типичные варианты психологической защиты - включения механизмов искажения реальности. Когда на человека внезапно «сваливаются» грозные обстоятельства, ему становится настолько тяжело, что он как бы замирает и отстраняется. Не принимает и не допускает, что это происходит с ним, именно с ним. В самосознании и в восприятии других возникают устойчивые искажения. Накапливаясь, они делают человека неадекватным обстоятельствам и себе. Выход из этого кризиса -только в межличностных отношениях, когда в благожелательной обстановке человек вдруг прозревает и начинает ощущать свою неадекватность. В частности, с этой целью проводятся групповые психологические тренинги.

**Второй тип кризиса — фрустрация.** Преодолеть его помогают рационалистические механизмы — механизмы поиска новых форм поведения. Этот тип кризиса возникает, когда человек, испытывая какую-нибудь сильную потребность, не может ее удовлетворить, потому что в его арсенале нет (или он не находит) подходящих средств воздействия на внешние обстоятельства.

Выход из кризиса обеспечивается рационалистическими механизмами: терпением и синтезом новой поведенческой формы. Отставить во времени удовлетворение, прекратить всякую деятельность, осознать степень соответствия поведения смыслу; поискать другой подходящий вариант другой формы поведения с тем же смыслом, проверить важность цели, возможность и осуществимость отказа от нее. Попробовать отказ. Отказаться можно: стало субъективно свободнее. Еще раз вернуться к другим формам адекватного поведения.

**Третий тип кризиса — ценностный кризис.** В его основе лежит борьба мотивов. Человек всегда включен в многообразные отношения, реализуемые разными деятельностями, каждая из которых имеет свои ведущие мотивы. Борьба реализуемых отношений во внутреннем мире выступает как борьба мотивов. Выбор мотива, имеющего право на реализацию сейчас, связан с построением иерархии мотивов в соответствии с принимаемой личностью системой ценностей.

**Человек в ситуации столкновения мотивов не в состоянии** сделать **выбор.** Не работает ценностная система. Он колеблется, идет время, уходит ситуация, упускаются шансы, могут нарушаться отношения с другими, но он топчется на месте, он не в состоянии решиться.

**Четвертый тип кризиса — целостный кризис.** Центральный механизм для выхода из этого кризиса — воля вместе с напряженно работающим творческим блоком, который все время создает новые комбинации ценностей, мотивов, эмоций, теоретического, практического сознания и реальности. Такой кризис сопровождается разрывом отношений с близкими людьми. Человек как бы сжигает мосты, и только близкие люди или профессиональные психологи могут вернуть к его значимым контактам. Кто-то на какой-то срок должен взять на себя часть функций воли и творческого блока, но так, чтобы не разрушить уверенность человека в том, что дальше он справится сам.

Важным моментом для возникновения ситуации выхода из кризиса является интеграция разных сфер осознания. Когда одна и та же ситуация последовательно описывается на языке ощущений, эмоций и, наконец, мыслей (1, с. 203-205)

**Состояния психической напряженности** возникают в таких условиях деятельности, когда от человека требуются чрезмерные психические усилия для решения поставленных задач. Для состояния напряженности характерны чувства беспокойства, тревоги или даже страха. Интеллектуальная деятельность становится более интенсивной, темп мыслительных процессов увеличивается, зачастую за счет глубины анализа; человек лихорадочно проверяет различные гипотезы. Меняются и физиологические реакции: учащается пульс, повышаются давление и температура тела, происходит прилив крови к голове.

Обычно такие состояния возникают в случаях повышенной ответственности, дефицита времени или при столкновении с особо трудными задачами. Для всех этих ситуаций общим является то, что они требуют от человека новых, нестандартных, неавтоматизированных действий.

Состояние психической напряженности возникает вследствие того, что прежние просьбы и средства деятельности оказываются недостаточными, не соответствуют новым условиям.

Это состояние по-разному влияет на разных людей. У одних оно ухудшает показатели деятельности, приводит к дезинтеграции личности. На других, напротив, действует благотворно: повышает их способности и улучшает самочувствие. Более того, некоторые люди могут эффективно работать только в состоянии психической напряженности и поэтому сами создают себе определенные трудности, поэтому стресс-менеджмент уверенно занимает свою нишу на рынке кадровых услуг. И хочется верить, что с его помощью удастся снизить уровень психологических нагрузок, которые испытывают руководители и сотрудники бизнес-структур, наладить бесперебойную работу в компании, направленную на получение хорошего результата (8, с. 58-60).

**1.2 Стратегия стресс-менеджмента в организации**

Реакция на стресс, повышенное нервное напряжение, – это ответ человеческого организма на любое предъявленное ему внешней средой требование. По мнению основоположника теории стресса Ганса Селье, это «адаптация к возникшей трудности, какой бы она ни была». Важно направить стрессовую реакцию в безопасное русло. Данную задачу и решает стресс-менеджмент (13, с. 88-90).

Концепция стресс-менеджмента предполагает обучение сотрудников компании:

- навыкам диагностики стрессовых ситуаций (следует заметить – в индивидуальном порядке, поскольку реакции людей на стресс сильно разнятся);

- приемам смягчения негативных воздействий с учетом собственных «слабых мест»;

- способам максимально быстрой и эффективной нейтрализации закономерных, с точки зрения физиологии, реакций человеческого организма на изменения внешней среды (26, с. 16-17).

Стресс-менеджмент связан с такими видами управления, как менеджмент внутрифирменных коммуникаций, риск-менеджмент, конфликт-менеджмент, поскольку они оказывают стрессовое влияние на весь коллектив компании или некоторых сотрудников. Но в большинстве случаев реакция (то есть всевозможные мероприятия по стресс-менджменту) на упомянутое стрессовое влияние чаще всего носит спонтанный характер, и задачи решаются исключительно тактические, что в корне противоречит концепции управления стрессом.

Управление стрессом включает следующие меры:

- признание (в том числе, и на высшем управленческом уровне) того факта, что на сотрудников оказывается воздействие, которое может негативно сказаться на их физическом и психическом здоровье, а значит, и на делах предприятия;

- создание разветвленной системы мер, направленных на ослабление и профилактику, как самого воздействия, так и его возможных последствий (20, с. 248).

Стресс-менеджмент в России все еще находится на этапе становления. До разразившегося осенью 2008 г. кризиса управление стрессом заключалось в следующем: проводились специальные тренинги; в «социальный» бюджет закладывались немалые средства для того, чтобы сотрудники имели возможность поддерживать свое физическое здоровье. Во многих организациях проводились кампании по борьбе с курением, занятия с приглашенным специалистом по йоге или консультации психолога. Медицинское страхование персонала стало настолько привычным, что воспринималось как норма, а его отсутствие – напротив, как недоработка руководства.

В сложной и нестабильной ситуации экономить приходится в первую очередь на обучении и «социалке». Это никому не нравится, но иных вариантов немного. С другой стороны – именно в условиях кризиса мероприятия по стресс-менеджменту особенно своевременны и дают максимальный эффект, повышая не только сопротивляемость сотрудников стрессовой нагрузке, но и уровень их лояльности к компании и руководству.

На данный момент практически в любой профессиональной деятельности, а особенно в так называемых «квалифицированных видах труда», наиболее типичны и распространены следующие причины стресса.

Дефицит времени и высокая ответственность вкупе с боязнью совершить ошибку. Неясные перспективы профессионального роста и развития карьеры, кризисы ее завершения. Социальная значимость, престиж профессии и стремление к ее соответствию внутренним запросам личности. Напряженный психологический климат в организации, рабочей группе. Изменение характера информационных нагрузок как следствие внедрения в компании IT-технологий. Деперсонализация профессиональных контактов. Проблема распределения времени (35, с. 13-14).

Это приводит к выводу о том, что избежать столкновения, как минимум, с половиной из перечисленных в нем стрессоров невозможно в принципе, а некоторые из них вследствие кризиса приобрели чрезвычайно высокую актуальность.

Классические способы борьбы со стрессом в профессиональной деятельности: реорганизация трудового процесса, специальные тренировки, питание, фармакотерапия, функциональная музыка, средства мультимедиа, методы психологической саморегуляции состояний. До кризиса частично они использовались в нашей стране, но, увы, «в народ» так и не пошли. Более простые средства, почти не требующие материальных затрат, тоже, как ни странно, пока используются довольно редко.

**1.3 Гендерные особенности принятия решений в организации**

Необходимость исследования гендерных аспектов менеджмента обусловлена динамичным проникновением женщин в управление экономикой, появлением новой социальной кагорты «деловых женщин». Особенно заметны эти процессы в развитых странах.

Каждому из нас постоянно приходится принимать, выполнять или контролировать какие-то решения. Функция их принятия и контроля за выполнением является одной из важнейших прежде всего для руководителей разного уровня. Процесс принятия решений занимает центральное место во всех профессиях, связанных с переработкой информации, но именно для руководителя он во многом определяет процессуальные и результативные характеристики деятельности.

При изучении процесса принятия решения можно выделить следующие аспекты:

• математический. Он предполагает применение экономико-математических методов и нормативных теорий, описывающих оптимальные решения в управлении экономикой;

• кибернетический. В рамках данного аспекта сближаются понятия “наука управления” и “искусство управления”, вырабатываются конкретные рекомендации, помогающие руководителю правильно принимать решения;

• психологический. Он включает изучение влияния типовых и индивидуальных особенностей принимающей решение личности (11, с. 23).

Значимость данной проблематики в настоящее время в связи с увеличением количества женщин в управленческих структурах различных уровней и числа принимаемых ими решений (в политике, экономике и общественной жизни) возрастает.

Кроме того, надо заметить, что хотя имеющийся зарубежный опыт исследования психологии различий между мужчинами и женщинами в тех или иных видах профессиональной деятельности весьма продуктивен, его прямой перенос на российскую почву не представляется возможным. Наши соотечественники, в том числе и руководители, формировались в условиях иной социальной среды, иной экономики, иного пути становления общества, иных навыков и способов осуществления потенциальных и реальных возможностей выбора видов профессиональной деятельности. В связи с этим возникает необходимость учета российских социокультурных, этнических, национальных особенностей и традиций.

Специфика процесса принятия решения женщинами и мужчинами-руководителями изучена недостаточно. Проанализировав особенности женщин и мужчин при выполнении данной стержневой для руководителя профессиональной функции, можно ее диагностировать, обучать ей и осуществлять коррекцию. Кроме того, проведенный анализ индивидуально-типических особенностей мыслительной деятельности мужчин и женщин позволил установить связи между типом принятия решения, образованием и полом.

В ситуациях, требующих наказания подчиненных, женщины-руководители чаще прибегают к мерам морального и психологического воздействия, а мужчины-руководители – к административным мерам. Женщины, как правило, оправдывают своих подчиненных, в том числе и коллег – персонажей ситуаций из вопросника, склонны к более подробному обоснованию своих вариантов решения и поступков, связанных с данным процессом. Они перебирают больше вариантов принимаемых решений, ссылаясь в основном на свою интуицию, в то время как мужчины чаще ссылаются на свою логику и сложившиеся условия (44, с. 39-40).

При принятии решений женщина — менеджер чаще полагается на свои ощущения, интуицию, знаменитую женскую логику, что бывает небезуспешным, поскольку женщина ведет себя как целостная личность, чуткая к большинству аспектов проблемы, имеющих для нее эмоциональное значение.

Вследствие повышенного уровня эмоциональности женщина обидчивее, болезненнее реагирует на критику, грубость и тем более оскорбление, что не позволяет ей всегда быть объективной и вести себя конструктивно. Излишнюю эмоциональность считают серьезным недостатком женской модели управления, поскольку она является источником несправедливости и неуверенности, причиной многих конфликтов (31, с. 10-11).

Для реализации принятых решений характерно четкое распределение функций исполнения, оказание помощи в случае необходимости. При организации контроля за ходом исполнения решений превалирует поэтапная форма в виде регулярных текущих проверок, недопущение затягивания нежелательной ситуации. Ответственность за работу устанавливается в соответствии с четким распределением обязанностей, причем, весьма характерно возложение конечной ответственности за определенный участок работы на конкретного исполнителя.

В своих решениях женщины почти всегда допускают мирный исход возникающих конфликтов. Они в отличие от мужчин-руководителей склонны при принятии решения к колебаниям.

Поскольку соотношение ситуативных и диспозиционных тенденций у разных людей различно, то разумно было предположить, что это различие проявляется и по признаку пола.

Женщины-руководители в процессе принятия решения используют и чаще опираются на “ситуативное”, а мужчины – на “диспозиционное” управление. Женщины чаще мужчин включают в собственные суждения другие точки зрения и чаще при принятии решения учитывают (опираются на) мысли и чувства окружающих людей, в том числе и своих подчиненных, в то время как для мужчин главное их собственные мысли и чувства.

С точки зрения свойств личности склонность женщин-руководителей к “ситуативному” управлению соответствует экстернальному (внешнему) локусу контроля, а приверженность мужчин к “диспозиционному” управлению – интернальному (внутреннему) локусу контроля.

У мужчин-руководителей с возрастом наблюдается тенденция к изменению локуса контроля от внешнего к внутреннему, а у женщин такой тенденции не обнаружено. Мужчины более уверены в себе, последовательны и настойчивы в достижении целей, склонны к самоанализу и независимости. У них тревожность в процессах принятия решений связана с осторожностью; наблюдается очень высокая обратно-пропорциональная зависимость между проявляемой тревогой и социальной желательностью. Для женщин более характерно проявление неуверенности в своих способностях, неуравновешенности, стремления отложить реализацию своих намерений на неопределенный срок, тревожности, подозрительности, конформности (зависимости) и вербальной (словесной) агрессивности. Женщинам-руководителям в области производственных отношений и организации профессиональной деятельности, в том числе и в процессе принятия решений, не свойственно считать свои усилия и действия определяющим фактором.

Говоря о стилевых особенностях процесса принятия решения, необходимо отметить, что среди женщин-руководителей более выражена тенденция к искажению объективных связей, отнесенности к себе как субъекту познания и активности в рамках управленческой ситуации, чем среди мужчин. Среди последних преобладает тенденция к более объективному анализу управленческой ситуации, ее преобразованию, выходу за ее пределы, абстракции от своих мыслей и чувств. Но при этом действия женщин-руководителей направлены на перестройку области отношений, а мужчин – на перестройку области правил и норм (41, с. 15-17).

Принятие решения в условиях неопределенности, в свою очередь, различают две ситуации: полную и частичную неопределенности. Решая задачу в условиях полной неопределенности, руководитель не знает, что произойдет в результате этого. Достижение рациональности становится проблематичным. В данных условиях он придерживается некоторых эвристических правил (стратегий) принятия решения.

Принятие решения в условиях риска предусматривает введение вероятности в информацию: при этом руководитель точно не знает, какое состояние будет достигнуто и каково распределение вероятностей возможных достижимых состояний.

Локус контроля – качество, характеризующее склонность человека приписывать ответственность за важнейшие события и результаты своей деятельности либо внешним силам, факторам, другим людям, объективным условиям, судьбе и т.п. – экстернальный, внешний локус контроля, либо самому себе, собственным способностям и усилиям – интернальный, внутренний локус контроля. Локус контроля является устойчивым свойством индивида, формирующимся в процессе его социализации.

Принятие решения в условиях риска представляет наибольший практический интерес. Это и понятно: в условиях определенности выбор однозначен, а в условиях полной неопределенности рациональное решение – проблематично.

Несмотря на трудности определения понятия риска, большая часть исследователей считает, что величина риска – один из главных факторов, обусловливающих принятие того или иного решения, т.е. может оказывать существенное влияние на выбор альтернативы. В определенной степени риск присущ большинству видов человеческой активности и даже часто необходим для выживания.

Н.Коган и М. Валач одну из глав своей работы посвятили личностным коррелятам процесса принятия решения в условиях риска. Авторы искали взаимную связь принятого в условиях риска решения с самоуспешностью, независимостью, проявляемой тревогой, социальной желательностью и уступчивостью раздельно для мужчин и женщин. Они ожидали, что самоуверенные и независимые личности предпочтут принимать решения в условиях среднего уровня риска. Но данная гипотеза не получила своего подтверждения. Кроме того, авторы ожидали, что тревожность будет связана с большим консерватизмом. Здесь гипотеза о прямых личностных коррелятах получила подтверждение, хотя их абсолютные значения малы (38, с. 8-9).

Ю. Козелецкий показал, что при выборе альтернативы большую степень риска предпочитают люди агрессивные, с сильной потребностью в преобладании, самоутверждении3. Осторожные стратегии выбирали лица с потребностью в независимости и с большей настойчивостью в действиях.

Индийские психологи K.Кришна и С.Кумар исследовали связь процесса принятия решения в условиях риска с возрастом, местом жительства, порядком рождения в семье, социоэкономическим статусом, кастами и полом. В частности, они выяснили, что пол оказывает существенное влияние, а от остальных факторов принятие решения в условиях риска не зависит (5, с. 103).

Исходя из вышесказанного, можно предположить, что мужчины-руководители, учитывая их большую агрессивность, более выраженную потребность в преобладании и самоутверждении, будут склонны к принятию более рискованных решений. Результаты нашего исследования показали следующее.

Влияние пола на принятие решения в условиях риска. Сначала заметим, что у более опытных руководителей (имеющих стаж работы в должности руководителя более 10 лет) – и у женщин, и у мужчин – готовность к принятию решения в условиях риска ниже, чем у работников с меньшим стажем. При этом женщины-руководители выбирают более осторожные стратегии. Мужчины же склонны при принятии решения к более высокой степени риска, что обусловлено их большей степенью агрессивности, независимости в действиях, более выраженной потребностью в преобладании, самоутверждении.

У женщин-руководителей риск положительно коррелирует с самоуспешностью, а отрицательно – с ответственностью, у мужчин положительно – с социальной и эмоциональной стабильностью и значимо отрицательно – с активностью, ответственностью и стремлением к доминированию. При этом у мужчин с возрастом готовность принимать решения в условиях риска снижается, у женщин же такой закономерности не отмечено, правда у них готовность к риску при принятии решения реализуется при более определенных условиях, чем у мужчин, – в частности, с ростом нервного напряжения, в условиях стресса и при переживании чувства разочарования. Вообще у руководителей готовность к риску проявляется сильнее в условиях группы (диада, триада руководителей или заместителей), но в большей степени это присуще женщинам (44, с. 79-81).

Влияние индивидуально-типических особенностей на процесс принятия решения. У мужчин-руководителей независимость связана с большей осторожностью, а импульсивность – с психотизмом, а также со склонностью к риску. В целом импульсивность поведения, проявляющаяся при принятии решения и заключающаяся в склонности действовать по первому побуждению, под влиянием внешних обстоятельств или эмоций, как у мужчин, так и женщин значимо связана с активностью, целеустремленностью и мотивацией.

Для России гендерные проблемы в экономике, в частности, участие женщин в управлении, достаточно актуальны. В первую очередь, это обусловлено демографическими факторами: на протяжении многих десятилетий отмечается преобладание женского населения, в настоящее время доля женщин составляет примерно 55% и по ряду причин она будет расти и в будущем.

Итак, управление - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации. Суть управления состоит в оптимальном использовании ресурсов для достижения поставленных целей.

Возрастающая интенсивность и напряженность современной жизни проявляются на психологическом уровне в увеличении частоты возникновения негативных эмоциональных переживаний и стрессовых реакций. Накапливаясь, они вызывают выраженные и длительные стрессовые состояния. Стрессовые состояния, помимо угрозы здоровью, существенным образом снижают у сотрудников успешность и качество выполнения работы, повышают текучесть кадров, снижают удовлетворенность трудом, деформируют личностные и характерологические качества человека. Переживание острых и хронически неблагоприятных функциональных состояний приводит к снижению творческого потенциала сотрудников.

Управленческие решения, принимаемые мужчинами и женщинами, различается, причем как по мотивам, так и по их направленности и результатам. Чем можно объяснить такие различия. Конечно, это различия в психологических предпосылках, а именно то, что мужчины и женщины изначально обладают разными психологическими установками и характеристиками, что не может не сказаться на особенностях управления. Однако хотелось бы подробнее рассмотреть причины и особенности принятия управленческих решений руководителей-мужчин и руководителей-женщин.

Управленческие решения могут быть обоснованными, принимаемыми на основе экономического анализа и многовариантного расчета, и интуитивными, которые хотя и экономят время, но содержат в себе вероятность ошибок и неопределенность.

Принимаемые решения должны основываться на достоверной, текущей и прогнозируемой информации, анализе всех фактов, оказывающих влияние на решения, с учетом предвидения его возможных последствий.

Руководители обязаны постоянно и всесторонне изучать поступающую информацию для подготовки и принятия на ее основе управленческих решений, которые необходимо согласовывать на всех уровнях внутрифирменной иерархической пирамиды управления.

В последние годы усилился интерес к организации профилактической работы по предотвращению стрессов уже на основе использования способов саморегуляции и самоуправления состоянием. Формирование таких качеств, как эмоциональная устойчивость, выносливость, усидчивость, открытость, доброжелательность вряд ли можно рассматривать только как развитие природных задатков или прямого социального воздействия. В немалой степени это результат целенаправленной тренировки, специального обучения, направленного осознанно или подсознательно на выработку адекватных внутренних средств преодоления трудных ситуаций и сопутствующих им состояний

**Глава II. Экспериментальное исследование гендерных особенностей принятия решений в организации**

**2.1 Методы диагностики гендерных особенностей на констатирующем этапе эксперимента**

В первой главе мы теоретически обосновали важность изучения управления стрессовым состоянием у мужчин и женщин при принятии решений

До настоящего момента практически не исследованы механизмы, лежащие в основе совладающего поведения с возникающими трудными жизненными ситуациями.

Очевидно, что длительно существующий стресс оказывает отрицательное влияние на психологическое состояние человека. Сегодня уже нельзя быть социально благополучным без максимального напряжения имеющихся ресурсов жизнеспособности в проблемных ситуациях, умения эффективного преодоления стресса и социальных трудностей.

Поэтому целью нашего исследования является изучение совладающего поведения в стрессовых ситуациях и с этой целью использовались следующие методики: 1) Методика «Локус контроля» ж.Роттер; 2) Методика «Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости»; 3) Методика «Прогноз»; 4) Диагностика «стресс-совладающего поведения».

**Методика 1. Локус контроля Дж.Роттер**

Методика разработана Дж.Роттером и направлена на выявление локуса контроля респондентов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Ф.И.О. | Возраст | Пол | Локус контроля |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | э |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | э |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | э |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | и |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Ф.И.О. | Возраст | Пол | Локус контроля |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | и |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | э |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | э |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | и |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | э |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | э |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | э |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | и |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | э |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | э |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | и |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | э |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | э |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | и |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | и |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | э |

Анализируя данные исследования приведенные в таблице, мы пришли к следующим результатам:

Экстерналы - 13 чел. (65%): м. – 3 чел.(15%) и ж. – 10 чел.(50%);

Интерналы - 7 чел. (35%): м. – 7 чел.(35%) и ж. – 0 чел.(0%).



Результаты исследования показывают, что среди экстерналов большинство женщин (50%). Для экстерналов свойственно внешне направленное защитное поведение, в качестве атрибуции ситуации они предпочитают иметь шанс на успех. В общем плане это указывает на то, что любая ситуация экстерналу желательна как внешне стимулируемая, причем в случаях успеха происходит демонстрация способностей. Одобрение и поддержка таким людям весьма необходимы, иначе они работают все хуже.

Интерналы (мужчины – 35%) имеют атрибуцией ситуации чаще всего убеждение в неслучайности их успехов или неудач, зависящих от компетентности, целеустремленности, уровня способностей и являющихся закономерным результатом целенаправленной деятельности и самодеятельности.

В структурировании процесса целеобразования и его стратегий ведущей мотивацией для интерналов является поиск эго-идентичности, независимо и ортогонально по отношению к экстравертированности или интровертированности. Поведение интерналов направлено на последовательное достижение успеха путем развития навыков и более глубокой обработки информации, постановки все возрастающих по своей сложности задач. Однако в целом в реальном, внешне наблюдаемом поведении интерналы производят впечатление достаточно уверенных в себе людей, тем более что в жизни они чаще занимают более высокое общественное положение, чем экстерналы, - как считают Дж.Дигман, Р.Кеттелл и Дж.Роттер.

Для экстерналов обнаруживается связь с эмоциональной нестабильностью и практическим, неопосредствованным мышлением, для интерналов отмечается эмоциональная стабильность и склонность к теоретическому мышлению, абстрагированию и синтезу представлений.

**Методика 2. Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости**

Методика разработана Фетискиным Н.П. и направлена на оценку типа стрессоустойчивости.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п\п | Ф.И.О. | Возраст | Пол | Баллы | Тип людей | Уровень стрессоустойчивости |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | 5 | Б | в |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | 14 | СБ | с |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | 34 | А | н |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | 30 | А | н |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | 32 | А | н |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | 23 | СА | с |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | 19 | СБ | с |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | 21 | СА | с |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | 13 | СБ | с |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | 8 | Б | в |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | 35 | А | н |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | 36 | А | н |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | 27 | СА | с |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | 17 | СБ | с |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | 11 | СБ | с |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | 27 | СА | с |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | 31 | А | н |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | 33 | А | н |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | 6 | Б | в |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | 24 | СА | с |

Анализируя полученные результаты, мы пришли к следующему выводу:

Высокий уровень стрессоустойчивости – 3 ч.(15%): м. – 2 ч.(10%), ж. – 1 ч.(5%);

Средний уровень стрессоустойчивости – 10 ч.(50%): м. – 4 ч.(20%), ж. – 6 ч.(30%);

Низкий уровень стрессоустойчивости - 7 ч.(35%): м. – 4 ч.(20%), ж. – 3 ч.(15%);



Проанализировав полученные результаты, мы пришли к следующим выводам: 15% испытуемых (из них мужчин - 10%, женщин –5%) принадлежите к типу Б. Люди такого типа четко определяют цели своей деятельности и выбирают оптимальные пути их достижения. Они стремятся справиться с трудностями сами, трудности и их возникновение подвергают анализу, делают правильные выводы. Могут долгое время работать с большим напряжением сил. Умеют и стремятся рационально распределять время. Неожиданности, как правило, не выбивают их из колеи. Люди типа Б имеют высокий уровень стрессоустойчивости.

50% испытуемых (из них мужчин – 20%, женщин – 30%) имеют средний уровень стрессоустойчивости, то есть их устойчивость к стрессам зависит от жизненных ситуаций.

35% (из них мужчин – 20%, женщин – 15%). Эта группа испытуемых принадлежит типу А. Люди такого типа характеризуются стремлением к конкуренции, достижению цели, обычно бывают не удовлетворены собой и обстоятельствами и начинают рваться к новой цели. Часто они проявляют агрессивность, нетерпеливость, гиперактивность, у них быстрая речь, постоянное напряжение лицевой мускулатуры.

**Методика 3. Методика «Прогноз»**

Методика разработана в Военно-медицинской академии и предназначена для первоначального ориентировочного выявления лиц с признаками нервно-психической неустойчивости. Она позволяет выявить отдельные предболезненные признаки личностных нарушений, а также оценить вероятность их развития и проявлений в поведении и деятельности человека.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Испытуемые | Возраст | Пол | Баллы | Уровень |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | 10 | в |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | 14 | с |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | 25 | н |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | 24 | н |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | 28 | н |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | 17 | с |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | 22 | н |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | 17 | с |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | 14 | с |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | 18 | н |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | 27 | н |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | 30 | н |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | 22 | н |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | 8 | в |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | 12 | в |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | 23 | н |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | 17 | с |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | 32 | н |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | 14 | с |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | 19 | н |

После проведения методики прогноз нами были получены следующие результаты:

высокий уровень – 3 чел. (15%): м. – 2 чел.(10%) и ж. – 1 чел.(5%);

средний уровень – 6 чел. (30%): м. – 3 чел.(15%) и ж. – 3 чел.(15%);

низкий уровень – 11 чел. (55 %): м. – 5 чел.(25%) и ж. – 6 чел.(30%).



Таким образом, анализ графических данных показывает, что всего 15% испытуемых (из них 10% мужчин и 5% женщин) имеет высокий уровень нервно-психической устойчивости. 55% испытуемых (из них 25% мужчин и 30% женщин) с низким уровнем нервно-психической устойчивости, то есть у этих людей в критических условиях, вызываемых внешними либо внутренними факторами система эмоционального отражения функционирует

**Методика 4. «Диагностика стресс-совладающего поведения»**

Методика исследования базисных копинг-стратегий - "Индикатор стратегий преодоления стресса" создан Д. Амирханом в 1990 году. Методика представляет собой краткий самооценочный опросник состоящий из 33 утверждений, определяющий базисные копинг-стратегии, их выраженность в структуре совладающего со стрессом поведения. Трехстадийный факторный анализ разнообразных ситуационно-специфических копинг-ответов на стресс, позволил Д. Амирхану определить три базисные копинг-стратегии: разрешение проблем, поиск социальной поддержки, избегание (уклонение). Опросник может применяться для исследования лиц подросткового и юношеского возрастов и взрослых.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Испытуемые | Возраст | Пол | Разрешение проблем | | Поиск социальной поддержки | | Избегание | |
| Средний балл | Уровень | Средний балл | Уровень | Средний балл | Уровень |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | 26 | в | 11 | н | 11 | н |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | 25 | с | 18 | с | 13 | н |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | 12 | н | 32 | в | 14 | н |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | 14 | н | 27 | в | 19 | с |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | 12 | н | 24 | с | 32 | в |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | 17 | с | 18 | с | 30 | в |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | 16 | н | 14 | н | 15 | н |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | 17 | с | 31 | в | 18 | с |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | 25 | с | 20 | с | 17 | с |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | 16 | н | 15 | н | 16 | н |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | 11 | н | 31 | в | 19 | с |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | 11 | н | 24 | с | 31 | в |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | 15 | н | 21 | с | 29 | в |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | 28 | в | 18 | с | 15 | н |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | 26 | в | 23 | с | 13 | н |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | 14 | н | 31 | в | 19 | с |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | 19 | с | 33 | в | 21 | с |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | 11 | н | 22 | с | 28 | в |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | 24 | с | 17 | с | 24 | с |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | 16 | н | 16 | н | 32 | в |

Анализируя табличные данные можно сделать вывод о том, что уровень копинг-стратегии (разрешение проблем, поиск социальной поддержки, избегание (уклонение)) распределился следующим образом:

**Разрешение проблем:**

высокий уровень – 3 чел. (15%): м. – 2 чел.(10%) и ж. – 1 чел.(5%);

средний уровень – 6 чел. (30%): м. – 3 чел.(15%) и ж. – 3 чел.(15%);

низкий уровень – 11 чел. (55 %): м. – 5 чел.(50%) и ж. – 6 чел.(30%).

**Поиск социальной поддержки:**

высокий уровень – 6 чел. (30%): м. – 2 чел.(10%) и ж. – 4 чел.(20%);

средний уровень – 10 чел. (50%): м. – 7 чел.(35%) и ж. – 3 чел.(15%);

низкий уровень – 4 чел. (20 %): м. – 1 чел.(5%) и ж. – 3 чел.(15%).

**Избегание:**

высокий уровень – 6 чел. (30%): м. – 5 чел.(25%) и ж. – 1 чел.(5%);

средний уровень – 7 чел. (35%): м. – 3 чел.(15%) и ж. – 4 чел.(20%);

низкий уровень – 7 чел. (35 %): м. – 2 чел.(10%) и ж. – 5 чел.(25%).



Анализируя графические данные, мы пришли к выводу, что 15% (м. – 10%, ж. – 5%) испытуемых успешно справляются с проблемами, трудностями и неприятностями в их жизни, 30% (м. – 10%, ж. – 20%) - надеются на помощь со стороны, а 30% (м. – 25%, ж. – 5%) - стараются избегать неприятной ситуации.

В связи с этим нами были разработаны рекомендации по преодолению стресса при принятии решений

**2.2 Рекомендации по преодолению стресса при принятии решений**

Факторов, вызывающих стресс, – бесконечное множество, но их источников только два: это происходящие с вами жизненные события и ваше к ним отношение. Причем, второй источник характерен только для человека.

У большинства менеджеров проблема нехватки времени является основной причиной нарастающего беспокойства. Изложенные ниже несложные приемы помогут вам этого избежать.

1. Запишите недельные задачи, планы, дела и цели и совместите их с расписанием ваших занятий.

2. Расставьте приоритеты заданий в соответствии с их важностью.

3. Планируйте ответственные задания на время энергетического подъема. Это позволит вам выполнять сложные задания, пребывая в наилучшей форме.

4. Исключите все дела, которые не являются необходимыми в вашей повседневной деятельности. Отправьте их в конец списка.

5. Делегируйте полномочия. Одна из важнейших причин стресса вырастает из уверенности, что вы все должны делать сами. Посмотрите внимательно на свой план и решите, что поручить кому-либо другому.

6. Закончите одно задание, прежде чем приняться за другое. Установите приоритет каждого задания и прекратите откладывать дела на завтра.

7. Научитесь говорить «нет». Из всех способов распределения времени умение говорить «нет» - самый лучший.

8. Резервируйте время на срочные работы или незапланированные встречи. Тогда вы будете меньше беспокоиться о том, чтобы все успеть.

9. Контролируйте процесс. При распределении времени держать ситуацию под контролем не менее важно, чем при управлении стрессом.

Чувство контроля ситуации, вероятно, самое важное и фундаментальное отношение, необходимое для того, чтобы преодолеть стресс. Ведь стресс есть не столько результат напряженной работы и негативных событий, сколько результат ощущения того, что жизнь слишком сложна и не поддается контролю.

10. Стремясь к хорошим отношениям с окружающими, все же не заводите дружбы с "трудными", несдержанными людьми.

11. Цените радость подлинной простоты жизненного уклада: напыщенная искусственность вызывает неприязнь у окружающих.

12. С какой бы жизненной ситуацией вы не столкнулись, подумайте, стоит ли сражаться.

Специалисты по преодолениям последствий стрессов рекомендуют:

* физические упражнения, заряжающие организм бодростью и энергией;
* в каждом виде достижений есть своя вершина, стремитесь к ней и довольствуйтесь этим;
* постоянно сосредотачивайте внимание на светлых сторонах жизни и на действиях, которые могут улучшить вашесостояние;
* лучший способ уменьшить стресс — это отвлечься;
* если вам предстоит неприятное дело, не откладывайте его;
* не забывайте, что нет готового рецепта успеха, пригодного для всех; мы все разные, и наши проблемы тоже;
* возможен и такой подход к сложившейся ситуации: я не принимаю общество, в котором живу, однако не воюю с ним, а отгораживаюсь от него или учусь реализовывать свои жизненные программы в тех условиях, в которых живу и которые не могу изменить;
* "профилактика радостью". Предполагается овладение тренингом самовнушения "радости дня", радости выполняемой работы.

Стресс связан практически с любой деятельностью, избежать его может лишь тот, кто ничего не делает. Основоположник учения о стрессе

Идея о том, чтобы научиться преобразовывать нечто негативное во что-то позитивное, является своего рода кульминацией умения контролировать стресс. Попадая в ту или иную ситуацию, мы начинаем контролировать ее, превращаем в волнующий и ценный жизненный опыт и автоматически начинаем считать, что именно эта ситуация заставляет нас демонстрировать свои лучшие качества и делает нашу жизнь более успешной и полноценней.

Попадая в ситуации, в которых вы не можете что-то менять, чтобы исключить определенные стрессовые факторы, следует прибегать к упражнениям, изменяющим отношение к ним.

Во-первых, отвлекайтесь. Вы можете предотвратить стресс или ослабить его влияние путем отвлечения от стрессовой ситуации. Когда вы о чем-то думаете, вы отдаете объекту мыслей значительную часть своей энергии. Если вы думаете о нем очень много и с «надрывом», то это может привести к настоящей психической травме. Поэтому очень важно учиться отвлекаться.

Во-вторых, снижайте значимость события. Ведь истинной причиной стресса, как правило, являются не события и не люди, а наше отношение к происходящему.

В-третьих, действуйте. Стресс является источником очень сильной энергии. Выбрасываемый в кровь адреналин вызывает целый каскад реакций. Организм требует действия. Энергия стресса буквально захлестывает человека. Каждый день эта энергия, неуловимая и неукротимая, причиняет многочисленные разрушения вокруг и внутри вас. Но важно понимать, что сама по себе энергия нейтральна. Та же самая энергия, которая разрушает, может и созидать. Подавлять ее бесполезно. Для этого потребуется энергия еще большей силы. Поэтому не подавляйте, а действуйте.

В-четвертых, расслабляйтесь. Стресс вызывает общее напряжение и увеличение частоты волн мозговой активности. Расслабление же, наоборот, снижает их частоту. Поэтому необходимо овладеть системой расслабления. В умении расслабляться во многом заключается секрет успешной борьбы со стрессом. Нет более эффективного способа борьбы со стрессом как расслабление. Ведь наш организм не может одновременно напрягаться и расслабляться.

Качественному расслаблению можно научиться. Ниже приведем несколько правил поведения, являющиеся антистрессовыми.

Некоторые из них могут подойти и вам:

1. Вставайте утром на десять минут раньше, чем обычно. Таким образом, вы сможете избежать утреннего раздражения. Спокойное, организованное утро уменьшает неприятности дня.

2. Не полагайтесь на свою память. Заведите ежедневник.

3. Откладывание на следующий день является стрессовым фактором. Планируйте наперед и все будете успевать сегодня.

4. Ослабьте ваши стандарты. В противоположность общепринятому мнению, не все вещи, которые стоит делать, стоит делать хорошо. Будьте более гибкими. Совершенство не всегда достижимо, а если даже и достижимо, то оно не всегда этого стоит.

5. Считайте ваши удачи! На каждое сегодняшнее невезение, вероятно, найдется десять случаев, когда вы были успешны. Воспоминание о хорошем может уменьшить ваше раздражение.

6. Старайтесь иметь друзей, которые не слишком беспокоятся или тревожится. Ничто быстрей не выработает у вас привычку постоянного беспокойства, как волнения и переживания вместе с другими хронически озабоченными, терзающимися людьми.

7. Во время работы периодически вставайте и потягивайтесь, не сидите весь день, скрючившись, в одном и том же положении.

8. Высыпайтесь.

9. Создайте из хаоса порядок. Организуйте ваш дом или рабочее место так, чтобы вы всегда могли найти то, что ищете.

10. Выполняйте глубокое медленное дыхание. Когда люди ощущают стресс, они дышат быстро и поверхностно. Это может привести к мышечному напряжению вследствие недостаточного снабжения тканей кислородом. Расслабьте мышцы и сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов.

11. Сделайте что-нибудь для улучшения вашего внешнего вида. Если вы будете выглядеть лучше, то это может заставить вас и чувствовать себя лучше. Хорошая прическа, аккуратный костюм могут дать вам тот жизненный тонус, в котором вы нуждаетесь. Относитесь к себе хорошо.

12. Делайте свои выходные дни как можно разнообразнее. Если будни обычно лихорадочные, используйте выходные для спокойного отдыха. Если рабочие дни наполнены делами, требующими выполнения в одиночку, то в выходные ведите более общественный образ жизни.

13. Прощайте и забывайте. Примите тот факт, что люди вокруг вас и мир, в котором мы живем, несовершенны. Принимайте благожелательно, на веру слова других людей, если нет доказательства обратного. Верьте тому, что большинство людей стараются делать все настолько хорошо, насколько могут. Ну и, конечно же, обратите внимание на хорошее питание и регулярные физические упражнения.

Приведем некоторые экспресс методы снятия стресса и управления трудными состояниями, которые могут быть полезны для тех, кто большую часть своего времени отдает напряженной работе, забывая про отдых и регулярные расслабления. Эти технологии достаточно просты и их применение не требует специального образования и наблюдения специалиста. Вы можете начинать применять их прямо сейчас. Когда кричит шеф, глохнет в самом неподходящем месте автомобиль или случается еще что-либо чрезвычайное, нет времени уйти и поразмышлять в тени деревьев. Но можно выполнить следующую технологию, которая позволит вашему организму не ввергнуться в состояние шока. Ее еще называют – отключение от травмирующего источника стресса, метод создания конкурирующей доминанты.

Глубоко вдохните и задержите дыхание, сколько можете. О чем думает человек, задержав дыхание? О неурядицах на работе, домашних проблемах, финансовых затруднениях? Конечно, нет. Он полностью поглощен желанием восстановить нормальное дыхание, чтобы избавиться от удушья. Это желание заслоняет все проблемы повседневности. Такой перенастрой ума, диктуемый жизненной потребностью, можно назвать «создание конкурирующей доминанты» Дыхание – это жизнь. Задерживая его, вы лишаете свой организм потребности, по сравнению с которой все остальное уходит на задний план. Это мгновение – ваш выигрыш. Используйте его, чтобы выйти из- под прямого воздействия стресса.

Для этого выдохом расслабьтесь и при очередном вдохе чуть отклонитесь назад, поднимите подбородок и слегка откиньте голову. Обратите внимание на то, каким образом отстраненное положение тела начинает изменять перспективу видения обстановки.

На высоте вдоха представьте себе, что вы видите себя и все, что с вами происходит как бы со стороны, как будто смотрите фильм (здесь используется метод режиссирования в позиции «стороннего наблюдателя»). Почувствуйте себя наблюдателем, далеким и в то же время заинтересованным всем тем, что происходит. Спокойно и бесстрастно рассматривайте происходящее как внешнее явление. Установленная дистанция оказывает услугу: вы начинаете видеть, как и что вы делаете, не превращаясь в то, что вы видите.

Вы можете наблюдать свои эмоции, вроде гнева, но не действуете на основании этого гнева. Главное – не дать себя втянуть в ситуацию вновь. Делайте все, что необходимо для поддержания дистанции: вообразите перед собой стеклянный барьер, отодвиньтесь на большее расстояние, поднимитесь над ситуацией и смотрите на нее свысока. На расстоянии вы имеете больше «воздуха для дыхания». Вы можете расслабиться и с этой новой перспективы взвесить все заново. Большинство из нас находят наилучшие решения, оставляя свои эмоции в стороне.

Оцените ситуацию и примите решение об ответной реакции:

- как вам следует себя вести оптимальным образом,

- какой ресурс для этого нужен,

- где вы его можете взять прямо сейчас. Самый надежный источник ресурса – вы сами. Допустим, вы видите, что для оптимального поведения вам необходимо чувство уверенности.

Вспомните ситуацию, когда вы чувствуете себя уверенно: за рулем автомобиля, на теннисном корте или где-либо еще. Еще раз во всей полноте переживите это воспоминание уверенности в себе, ощутите в себе уверенность и силу.

С этим чувством войдите в стрессовую ситуацию и действуйте на основании вашей уверенности. Таким образом, вы можете призвать к себе на помощь любое нужно вам чувство: спокойствие, выдержку, уверенность и т.д. Все, что вам для этого нужно сделать – это взять его оттуда, где оно у вас было, и перенести его туда, где вы в нем нуждаетесь сейчас (метод защищенного и конструктивного отреагирования).

Следующая техника быстрой нейтрализации стресса основывается на различии между фактами и значениями.

Факты – это реально происходящие события. Значения – это результат их интерпретации. Стресс, если он, конечно, не связан с физической угрозой, - есть реакция не на факт, а на приписываемое ему значение. Измените значение, и вы измените свою реакцию на происходящее. Так, например, чтобы не сердиться по поводу шумного поведения своего ребенка, воспримите его резвость как признак хорошего здоровья и т.д. Обеспечьте себе доступ к различным значениям происходящего, и вы приобретете возможность выбора к реагированию на самые трудные ситуации.

Чрезвычайно важно не только защититься от самого стресса, но и освободить себя от возможных последствий. Наиболее опасным из них является остаточное физическое и психическое напряжение. Испытываемое в стрессе напряжение часто сохраняется и после того, как вызываемое его событие ушло. Затем это напряжение трансформируется в невротическое поведение и болезни.

Поэтому очень важно уметь своевременно расслабляться, снимая тем самым остаточное напряжение. Про стресс писать можно много и долго, но, как вы сами понимаете, все истинно познается только через практику.

**2.3 Анализ и оценка результатов исследования на контрольном этапе эксперимента**

После разработки и апробации рекомендаций по преодолению стресса при принятии решений была проведена контрольная диагностика, которая показала следующие результаты.

**Результаты методики «Локус контроля Дж.Роттер» на контрольном этапе эксперимента**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Ф.И.О. | Возраст | Пол | Локус контроля |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | э |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | э |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | э |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | и |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | и |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | и |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | э |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | и |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | э |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | э |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | э |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | и |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | э |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | э |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | и |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | э |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | э |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | и |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | и |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | э |

Анализируя данные исследования приведенные в таблице, мы пришли к следующим результатам:

Экстерналы - 12 чел. (60%): м. – 2 чел.(10%) и ж. – 10 чел.(50%);

Интерналы - 8 чел. (40%): м. – 8 чел.(40%) и ж. – 0 чел.(0%).



С точки зрения свойств личности склонность женщин-руководителей к “ситуативному” управлению соответствует экстернальному (внешнему) (50%) локусу контроля, а приверженность мужчин к “диспозиционному” управлению – интернальному (внутреннему) локусу контроля (40%).

У мужчин-руководителей с возрастом наблюдается тенденция к изменению локуса контроля от внешнего к внутреннему, а у женщин такой тенденции не обнаружено. Мужчины более уверены в себе, последовательны и настойчивы в достижении целей, склонны к самоанализу и независимости. У них тревожность в процессах принятия решений связана с осторожностью; наблюдается очень высокая обратно-пропорциональная зависимость между проявляемой тревогой и социальной желательностью. Для женщин более характерно проявление неуверенности в своих способностях, неуравновешенности, стремления отложить реализацию своих намерений на неопределенный срок, тревожности, подозрительности, конформности (зависимости) и вербальной (словесной) агрессивности.

**Результаты методики «Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости» на контрольном этапе эксперимента**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п\п | Ф.И.О. | Возраст | Пол | Баллы | Тип людей | Уровень стрессоустойчивости |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | 5 | Б | в |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | 10 | Б | в |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | 26 | СА | с |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | 22 | СА | с |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | 31 | А | н |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | 18 | СБ | с |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | 9 | Б | в |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | 13 | СБ | с |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | 8 | Б | в |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | 4 | Б | в |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | 32 | А | н |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | 31 | А | н |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | 19 | СБ | с |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | 9 | Б | в |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | 6 | Б | в |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | 21 | СА | с |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | 24 | СА | с |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | 22 | СА | с |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | 3 | Б | в |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | 16 | СБ | с |

Анализируя полученные результаты, мы пришли к следующему выводу:

Высокий уровень стрессоустойчивости – 8 ч.(40%): м. – 3 ч.(15%), ж. – 5 ч.(25%);

Средний уровень стрессоустойчивости – 9 ч.(45%): м. – 5 ч.(25%), ж. – 4 ч.(20%);

Низкий уровень стрессоустойчивости - 3 ч.(15%): м. – 2 ч.(10%), ж. – 1 ч.(5%);



Проанализировав полученные результаты, мы пришли к следующим выводам, что женщины наиболее устойчивы к стрессам (25%), чем мужчины (15%).

Таким образом, физиологическое и психологическое воздействие стресса на мужчин и женщин различно. Хотя процентное соотношение психических расстройств среди мужчин и женщин практически одинаковое имеются значительные гендерные различия в типах расстройств. Женщины имеют более высокие показатели депрессии, фобий, а так же обсессивных и компульсивных расстройств. Это может быть объяснено различными жизненными ситуациями, с которыми сталкиваются женщины. В отличие от женщин, склонных обращаться за помощью во время стресса, мужчины стремятся справляться со своим стрессом сами либо вообще ничего не предпринимают.

**Результаты методики «Прогноз» на контрольном этапе эксперимента**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Испытуемые | Возраст | Пол | Баллы | Уровень |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | 8 | в |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | 6 | в |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | 14 | с |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | 20 | н |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | 25 | н |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | 15 | с |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | 5 | в |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | 14 | с |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | 7 | в |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | 9 | в |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | 21 | н |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | 27 | н |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | 16 | с |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | 4 | в |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | 10 | в |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | 17 | с |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | 15 | с |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | 29 | н |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | 12 | в |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | 16 | с |

После проведения методики прогноз нами были получены следующие результаты:

высокий уровень – 8 чел. (40%): м. – 3 чел.(15%) и ж. – 5 чел.(25%);

средний уровень – 7 чел. (35%): м. – 3 чел.(15%) и ж. – 4 чел.(20%);

низкий уровень – 5 чел. (25 %): м. – 4 чел.(20%) и ж. – 1 чел.(5%).



Таким образом, анализ графических данных показывает, что 40% испытуемых (из них мужчины – 15%, женщины – 25%) имеет высокий уровень нервно-психической устойчивости, т.е у этих людей в критических условиях, вызываемых внешними либо внутренними факторами система эмоционального отражения функционирует адекватно, согласно данным условиям.

**Результаты методики «Диагностика стресс-совладающего поведения» на контрольном этапе эксперимента**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Испытуемые | Возраст | Пол | Разрешение проблем | | Поиск социальной поддержки | | Избегание | |
| Средний балл | Уровень | Средний балл | Уровень | Средний балл | Уровень |
| 1 | Б.Д.С. | 22 | м | 27 | в | 11 | н | 11 | н |
| 2 | Г.П.Е. | 25 | ж | 30 | в | 15 | н | 13 | н |
| 3 | Г.М.Э. | 30 | ж | 18 | с | 30 | в | 12 | н |
| 4 | Д.С.О. | 29 | м | 12 | н | 27 | в | 17 | с |
| 5 | Д.М.Ю. | 27 | м | 15 | н | 22 | с | 31 | в |
| 6 | Е.Д.Р. | 23 | м | 20 | с | 14 | н | 28 | в |
| 7 | И.Д.С. | 29 | ж | 28 | в | 12 | н | 14 | н |
| 8 | К.И.В. | 26 | м | 19 | с | 27 | в | 16 | н |
| 9 | К.Е.А. | 21 | ж | 32 | в | 18 | с | 11 | н |
| 10 | К.Я.Т. | 28 | ж | 29 | в | 12 | н | 15 | н |
| 11 | К.Н.М. | 20 | ж | 14 | н | 29 | в | 14 | н |
| 12 | Л.М.А. | 24 | м | 13 | н | 17 | с | 30 | в |
| 13 | Л.Д.А. | 21 | м | 24 | с | 19 | с | 27 | в |
| 14 | М.А.А. | 20 | ж | 31 | в | 16 | н | 12 | н |
| 15 | М.С.Н | 25 | м | 26 | в | 19 | с | 11 | н |
| 16 | С.В.Р. | 23 | ж | 17 | с | 31 | в | 15 | н |
| 17 | С.М.Р. | 28 | ж | 23 | с | 33 | в | 16 | н |
| 18 | Т.Р.Д. | 26 | м | 11 | н | 14 | н | 28 | в |
| 19 | Х.А.А. | 30 | м | 33 | в | 13 | н | 18 | с |
| 20 | Ч.Л.Ю. | 29 | ж | 25 | с | 12 | н | 32 | в |

Анализируя табличные данные можно сделать вывод о том, что уровень копинг-стратегии (разрешение проблем, поиск социальной поддержки, избегание (уклонение)) распределился следующим образом:

**Разрешение проблем:**

высокий уровень – 8 чел. (40%);

средний уровень – 7 чел. (35%);

низкий уровень – 5 чел. (25 %).

**Поиск социальной поддержки:**

высокий уровень – 6 чел. (30%);

средний уровень – 5 чел. (25%);

низкий уровень – 9 чел. (45 %).

**Избегание:**

высокий уровень – 6 чел. (30%);

средний уровень – 2 чел. (10%);

низкий уровень –12 чел. (60 %).



Анализируя графические данные, мы пришли к выводу, что 40% испытуемых успешно справляются с проблемами, трудностями и неприятностями в их жизни, 30% - надеются на помощь со стороны, а 30% - стараются избегать неприятной ситуации.

Для сопоставления результатов зависимости между нервно-психической устойчивостью и совладающим поведением, с целью оценки достоверности взаимосвязи между ними мы использовали коэффициент ранговой корелляции Спирмена. (При р ≤ 0,01)

**Расчет d2 для рангового коэффициента корреляции Спирмена rs при сопоставлении показателей нервно-психической устойчивостти и совладающим поведением (N = 20)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Баллы | Ранги | Баллы | Ранги | d | d2 |
| 1 | 11 | 2 | 8 | 5 | -3 | 9 |
| 2 | 13 | 6 | 6 | 3 | 3 | 9 |
| 3 | 12 | 4,5 | 14 | 9,5 | -5 | 25 |
| 4 | 17 | 13 | 20 | 16 | -3 | 9 |
| 5 | 31 | 19 | 25 | 18 | 1 | 1 |
| 6 | 28 | 16,5 | 15 | 11,5 | 5 | 25 |
| 7 | 14 | 7,5 | 5 | 2 | 5,5 | 30,25 |
| 8 | 16 | 11,5 | 14 | 9,5 | 2 | 4 |
| 9 | 11 | 2 | 7 | 4 | -2 | 4 |
| 10 | 15 | 9,5 | 9 | 6 | 3,5 | 12,25 |
| № п/п | Баллы | Ранги | Баллы | Ранги | d | d2 |
| 11 | 14 | 7,5 | 21 | 17 | -9,5 | 90,25 |
| 12 | 30 | 18 | 27 | 19 | -1 | 1 |
| 13 | 27 | 15 | 16 | 13,5 | 1,5 | 2,25 |
| 14 | 12 | 4,5 | 4 | 1 | 3,5 | 12,25 |
| 15 | 11 | 2 | 10 | 7 | -5 | 25 |
| 16 | 15 | 9,5 | 17 | 15 | -5,5 | 30,25 |
| 17 | 16 | 11,5 | 15 | 11,5 | 0 | 0 |
| 18 | 28 | 16,5 | 29 | 20 | -3,5 | 12,25 |
| 19 | 18 | 14 | 12 | 8 | 6 | 36 |
| 20 | 32 | 20 | 16 | 13,5 | 6,5 | 42,25 |
| Суммы |  | 210 |  | 210 | 0 | 380 |

Поскольку в обеих сопоставляемых ранговых рядах присутствуют группы одинаковых рангов, перед подсчетом коэффициента ранговой корреляции необходимо внести поправки на одинаковые ранги Та и Тb:



где a – объем каждой группы одинаковых рангов в ранговом ряду a;

b – объем каждой группы одинаковых рангов в ранговом ряду b;

В данном случае, в ряду а (готы) присутствует пять группы одинаковых рангов, следовательно а = 5.



В ряду В (панки) присутствуют 3 групп одинаковых рангов, при этом b=3



Для расчета эмпирического значения rs: используем формулу



В данном случае



Определим критические значения rs при N = 20



rs эмп < rs кр (р ≤ 0,01)

Корреляция между нервно-психической устойчивостью и совладающим поведением, статистически значима (р ≤ 0,01) и является положительной, то есть существует взаимосвязь между нервно-психической устойчивостью и совладающим поведением, что подтверждает нашу гипотезу.

Таким образом, сталкиваясь со стрессовой ситуацией, один индивид быстро и оптимально решает ее, а другой, ввиду «бедности» модели – ищет помощи на стороне или вообще старается избегать решения возникших проблем.

В стрессовых ситуациях для испытуемых характерна тенденция устранения проблемной ситуации, стремление дать себе инструкции по дальнейшим действиям, отстранение. Попытка контролировать реакции и ситуацию в целом наблюдается у 40% респондентов. В меньшей степени проявляются потребность в поддержании самооценки и потребность в социальной поддержке. В первую очередь они обвиняют себя при возникновении конфликтной, стрессовой ситуации.

Таким образом, стало очевидным, что длительно существующий стресс оказывает отрицательное влияние на психологическое состояние человека. Сегодня уже нельзя быть социально благополучным без максимального напряжения имеющихся ресурсов жизнеспособности в проблемных ситуациях, умения эффективного преодоления стресса и социальных трудностей. Поэтому целью нашего исследования является изучение совладающего поведения в стрессовых ситуациях и с этой целью использовались следующие методики: 1) Методика «Локус контроля» ж.Роттер; 2) Методика «Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости»; 3) Методика «Прогноз»; 4) Диагностика «стресс-совладающего поведения».

Сталкиваясь со стрессовой ситуацией, один индивид быстро и оптимально решает ее, а другой, ввиду «бедности» модели – ищет помощи на стороне или вообще старается избегать решения возникших проблем.

В стрессовых ситуациях для испытуемых характерна тенденция устранения проблемной ситуации, стремление дать себе инструкции по дальнейшим действиям, отстранение. Попытка контролировать реакции и ситуацию в целом наблюдается у 40% респондентов. В меньшей степени проявляются потребность в поддержании самооценки и потребность в социальной поддержке. В первую очередь они обвиняют себя при возникновении конфликтной, стрессовой ситуации, что было доказано с помощью ранговой корреляции Спирмена. В связи с этим нами были разработаны рекомендации по воспитанию детей в неполной семье, а это значит, что существует взаимосвязь между нервно-психической устойчивостью и совладающим поведением

Таким образом, в стрессовой ситуации применяется относительно продуктивная стратегия совладания с выявлением проблемы возникновения и анализ возможных действий. Успешность совладания со стрессовыми ситуациями зависит от предвидения проблемы, знания психических состояний, в которых находится человек, рефлексии уже наступившей проблемы, чтобы предотвратить ее появление в будущем.

**Заключение**

Итак, стресс-менеджмент – это грамотное управление своим состоянием и поведением во время сильного физического или психологического напряжения. Такое напряжение зачастую значительно снижает эффективность работы сотрудника, влияя на его эмоциональное, физическое и интеллектуальное состояние.

Основа стресс-менеджмента – это достаточно серьезная внутренняя работа, связанная с осознанием жизненных целей, ценностей, установок и поведенческих стереотипов. Стресс-менеджмент также тесно связан с процессами целеполагания и управления временем.

В управленческой практике гендерные аспекты охватывают особенности различных подходов к руководству коллективом и личностью, особенности принятия решений с учетом мужской и женской психики и характерных черт интеллекта. Различные исследования по сравнению деловых и психологических качеств женщины и мужчины есть определенные отличия.

Управленческие решения, принимаемые мужчинами и женщинами, различается, причем как по мотивам, так и по их направленности и результатам. Чем можно объяснить такие различия. Конечно, это различия в психологических предпосылках, а именно то, что мужчины и женщины изначально обладают разными психологическими установками и характеристиками, что не может не сказаться на особенностях управления. Однако хотелось бы подробнее рассмотреть причины и особенности принятия управленческих решений руководителей-мужчин и руководителей-женщин.

Управленческие решения могут быть обоснованными, принимаемыми на основе экономического анализа и многовариантного расчета, и интуитивными, которые хотя и экономят время, но содержат в себе вероятность ошибок и неопределенность.

Принимаемые решения должны основываться на достоверной, текущей и прогнозируемой информации, анализе всех фактов, оказывающих влияние на решения, с учетом предвидения его возможных последствий.

Руководители обязаны постоянно и всесторонне изучать поступающую информацию для подготовки и принятия на ее основе управленческих решений, которые необходимо согласовывать на всех уровнях внутрифирменной иерархической пирамиды управления.

В последние годы усилился интерес к организации профилактической работы по предотвращению стрессов уже на основе использования способов саморегуляции и самоуправления состоянием.

В проведенном нами исследовании было выявлено, что в стрессовых ситуациях для испытуемых характерна тенденция устранения проблемной ситуации, стремление дать себе инструкции по дальнейшим действиям, отстранение. Попытка контролировать реакции и ситуацию в целом наблюдается у 40% респондентов. В меньшей степени проявляются потребность в поддержании самооценки и потребность в социальной поддержке. В первую очередь они обвиняют себя при возникновении конфликтной, стрессовой ситуации, что было доказано с помощью ранговой корреляции Спирмена. В связи с этим нами были разработаны рекомендации по воспитанию детей в неполной семье, а это значит, что существует взаимосвязь между нервно-психической устойчивостью и совладающим поведением

Таким образом, в стрессовой ситуации применяется относительно продуктивная стратегия совладания с выявлением проблемы возникновения и анализ возможных действий. Успешность совладания со стрессовыми ситуациями зависит от предвидения проблемы, знания психических состояний, в которых находится человек, рефлексии уже наступившей проблемы, чтобы предотвратить ее появление в будущем.

**Список литературы**

1. Аксененко Ю.Н., Каспарян В.Н., Самыгин СИ., Суханов И.О. Социология и психология управления. - Ростов н/Д: Феникс, 2007 - 512 с.
2. Батаршев А. В.; Лукьянов А. С.Психология управления персоналом. – М.: ИздательствоИзд-во Института Психотерапии, 2007. – 624 с.
3. Бендас Т.В. Гендерная психология. – СПб.: Питер, 2009. – 431 с.
4. Блум Ф. Мозг разум, поведение / Пер с англ, Ф Блум, А Лайзерсон, Л. Хофстедтер — М Мир, 2007 - 246 с
5. Берн Ш. Гендерная психология законы мужского и женского поведения. – М.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. – 480 с.
6. Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М. Словарь-справочник по психологической диагностике. — СПб.: Питер, 2005. – 530 с.
7. Бьюлер П. Основы менеджмента. – М.: Издательство: Попурри, 2006, 576 с.
8. Додонов Б.И. Эмоция как ценность. М.: ЮНИТИ, 2008. – 217 с.
9. Додонов Б.И. Эмоциональная направленность личности: Автореф. докт. дис. М., 2004. – 130 с.
10. Ермаков В.В.Менеджмент организации. – М.: Издательство МПСИ, 2005. – 207 с.
11. Женщины и мужчины России // Справочник по управлению персоналом. - № 2 за 2009 год
12. Зейгарник Б.В., Холмогорова А.Б., Мазур Е.С. Саморегуляция поведения в норме и патологии // Психологический журнал. - 2007. - № 2. - С. 122-132.
13. Изард К. Эмоции человека. М.: Изд-во МГУ, 2006. – 385 с.
14. Карпов А.В.Психология менеджмента. — М.: Гардарики, 2006. - 584 с.
15. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство. — М.: НОРМА — ИНФРА-М., 2007. – 570 с.
16. Конопкин О.А. Участие эмоции в осознанной регуляции целенаправленной активности человека // Вопросы психологии. – 2006. - № 3. – май-июнь. – С. 38-48
17. Корытова Г.С.Защитное и совладающее поведение личности: теоретические Конопкин О.А. Психическая саморегуляция произвольной активности человека (структурно-функциональный аспект) // Вопросы психологии. - 2005. - № 1. - С. 5-12.
18. Костандов Э.А. Восприятие и эмоции. М.: Медицина, 2007. – 470 с.
19. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 2003. – 407 с.
20. Локус контроля / Елисеев О.П. Практикум по психологии личности - СПб., 2003. С.413-417.
21. Льюис Д. Стресс-менеджер. – М.: АСТ, Рефл-бук, 2007. – 266 с.
22. Малкина-Пых И.Г. Стратегии поведения при стрессе // Московский психологический журнал. – 2007. - № 12. – С. 15-25 с.
23. Малкина-Пых И.Г. Стрессовые ситуации. - М: Эксмо,2008. – 960 с.
24. Малкина-Пых И. Г. Психосоматика. – М.: Эксмо, 2008. – 1024 с.
25. Маслов Е.В.. Управление персоналом предприятия. Создание условий для полного использования трудового потенциала. – М.: Кнорус, 2006. – 475 с.
26. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.Основы менеджмента. – М.: Вильямс, 2006. – 672 с.
27. Никифоров Г. С. Самоконтроль человека. — СПб.: Издательство Петербургского университета. 2006. - 192 с.
28. Основы менеджмента. Под общ. ред. д-ра эконом, наук, проф. М. А. Чернышёва. — Ростов н/Д.: Феникс, 2007. — 365 с.
29. Пацявичюс И.В. Соотношение индивидуально-типических характеристик эмоциональности с особенностями саморегуляции деятельности: Автореф. канд. дис. М., 2003. – 125 с.
30. Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., 2002. C.248-249.
31. Психология менеджмента:Учебник /Под ред. проф. Г. С.Никифорова — СПб.: Издательство С.-Петербургского университета, 2007. - 572 с.
32. Психология. Под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.: Питер, 2006. — 656 с.
33. Райгородский Д.Я.Психология управления: хрестоматия. – М.: Бахрах-М., 2006. – 768 с.
34. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. – СПб.: Питер, 2009. – 712 с.
35. Семенов А.А. Ценностно-нормативные и социально-установочные подходы к исследованию саморегуляции поведения личности // Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности / Под ред. В.А. Ядова. М.: Наука, 2005. - С. 12-19.
36. Семенов А.К., Маслова Е.Л., Психология и этика менеджмента и бизнеса. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2008. – 276 с.
37. Семенов А. К., Маслова Е. Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. — 276 с.
38. Сивил Д.Стресс-менеджмент. – М.: Гиппо, 2006. – 126 с.
39. Симонов П. В. Высшая нервная деятельность человека. Мотивационно-эмоционалъные аспекты. М.: Наука, 2005. – 450 с.
40. Соколова Е.Т. Феномен психологической защиты //Вопросы психологии – 2007. – № 4. - Июль-август. – С. 66-79
41. Соколова Е. Т., Сотникова Ю.А. Связь психологических механизмов защиты с аффективно-когнитивным стилем личности // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. 2006. № 2. - С. 12-29.
42. Соколова Е.Т. Самосознание и самооценка при аномалиях личности. М.: МГУ, 2006. – 478 с.
43. Столяренко Л.Д. Психология управления. – М.: Феникс, 2006. – 512 с
44. Теплов Б.М. Проблемы индивидуальных различий. М.: Академия, 2007. – 375 с.
45. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: ИНФРА-М, 2004. — 638 с.
46. Чернышев В.Н., Двинин А.П. Человек и персонал в управлении. — СПб: Энергоатомиздат, 2007. – 415 с.
47. Чирикова А. Женщина во главе фирмы (проблемы становления женского предпринимательства в России)// Вопросы экономики. — 2000. — № 3. – С. 7-10.
48. Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя (И.Д.Ладанов, В.А.Уразаева) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., 2002. C.335-336.
49. Шингаров Г.Х. Эмоции и чувства как формы отражения действительности. М.: Наука, 2004. – 393 с.
50. Юкаева В. С. Менеджмент. Краткий курс. – М.: ИТК Дашков и К, 2006. – 104 с.