ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ИНСТИТУТ ЗАОЧНОГО И ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине Психология труда

Стрессы и конфликты в профессиональной

деятельности

Студент

Т.А. Карпова

Владивосток 2007

**Содержание**

Введение

1 Проблема стресса и дистресса в труде

1.1 Основные виды профессионального стресса

1.2 Причины возникновения стресса

1.3 Зарубежный подход к стрессу в труде

2. Сущность и структура производственного конфликта

2.1 Основные подходы к определению конфликта

2.2 Основные функции конфликта

2.3 Позитивные и негативные функции и возможные результаты

2.4 Структурные элементы и характеристики конфликтов

Заключение

Список использованных источников

**Введение**

В деятельности организаций огромная роль принадлежит людям. Наряду с тем, что в организациях люди реализуют свои способности, знания, опыт, они ещё проявляют в них свои чувства и притом по-разному. Практика показала, что практически во всех организациях бывают такие проявления как конфликты. Все работающие, где бы они не трудились, знают, что такое стресс, хотя частота столкновений с этим явлением не у всех одинаковая, и отношение к нему разное. Конфликты и стрессы всегда проявляются в связи с чувствами, которые испытывают люди в процессе работы в организации и за её пределами. Без них не обходится ни одна организация. Долгое время конфликты, то и дело возникающие в организациях, рассматривались как исключительно негативное явление. Не случайно, поэтому устранение условий, при которых возможно возникновение конфликтов, считалось одной из важных целей управлении. Слово «конфликт» происходит от латинского conflictus и означает «столкновение противоположных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия». Слово «стресс» имеет английское происхождение и переводится дословно как давление, напряжение. Как термин, оно используется для обозначения состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия или стрессоры.

Стрессу подвержены все люди, но реакция на него разная. Одни – очень болезненно его переживают, не случайно в народе говорят, что человека можно убить словом. Другие реагируют на стресс крепким сном, пешей ходьбой, а кто-то повышенным аппетитом или принятием спиртного.

Выдающийся психофизиолог и философ, основатель теории стрессов, Г. Селье, рассуждая о сущности стресса, отмечает: «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование» (Селье, 1992). Чтобы лучше понять, что такое «стресс», важно разобраться, что не является стрессом. Стресс – это не просто нервное напряжение, и не всегда результат повреждения: «Деятельность, связанная со стрессом, может быть приятной или неприятной. Дистресс всегда неприятен». Стресса не следует избегать: «…всегда есть потребность для поддержания жизни, отпора нападению и приспособление…» Г.Селье специально подчёркивает, что полная свобода от стресса означает смерть: «Вопреки ходячему мнению, мы не должны – да и не в состоянии – избегать стресса. Но мы не можем использовать его и наслаждаться им, если узнаем его механизмы и выработаем соответствующую философию жизни».

**1. Проблема стресса и дистресса в труде**

Сама проблема стресса заявила о себе именно в XX столетии. Это было вызвано тем, что в современном мире (и на современном производстве) часто возникают ситуации, когда человек, встречаясь с какой-то сложностью, не может полноценно реализовать накопившуюся энергию (вызванную физиологическим механизмом стресса), и тогда эта энергия начинает разрушать самого человека. В итоге вместо вполне нормальных стрессовых реакций, человека начинают разрывать на части механизмы дистресса, когда энергия не может реализоваться в каких-то конструктивных действиях. Например, дистресс проявляется, когда работник не может ответить на несправедливые претензии начальника. В другом типичном примере человек не может полноценно реализовать своё стремление к творчеству или стремление к полноценному общению с коллегами в условиях карьерной конкуренции. Во всех этих и подобных случаях речь идёт об ущемлении человеческого достоинства в условиях современного производства. Но особую проблему составляют случаи, когда человек ущемляется в самом главном – в справедливой оплате его труда. Общество, таким образом, отказывает в праве человеку чувствовать себя не только полноценным специалистом, приносящим пользу данному производству, но и чувствовать себя полноценным гражданином и личностью. Всё это, в итоге, создаёт базу и для стресса, и для фрустрации, и для глубочайшего внутреннего кризиса работника.

**1.1 Основные виды профессионального стресса**

Соотнося проблемы стресса с условиями работы в организации, Н.В. Самоукина пишет: «Профессиональный стресс – это напряжённое состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью» (Самоукина,1999). Н.В. Самоукина выделяет основные виды профессионального стресса (дистресса)

1) Информационный стресс – возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности здания. Часто информационный стресс сопровождается неопределённостью ситуации (или недостоверной информацией о ситуации) и быстрой перменой информационных параметров.

2) Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.) Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией.

3) Коммуникативный стресс связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, в неспособноси контролировать себя, в неумении тактично отказать в чём-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия и т.п.

Выделяются также стрессовые сценарии и различные варианты проявления стресса в труде. При этом многое зависит от индивидуальных особенностей работника. Варианты стрессовых сценариев, выделенные по разным основаниям. В зависимости от частоты и силы проявления: кто-то «стрессует» каждый день, но в небольших дозах; другие – несколько раз в год, но чрезвычайно сильно. В зависимости от направленности стрессовой агрессии: на самого себя (работник обвиняет самого себя), на коллег и начальников (работник винит других работников). В зависимости от механизмов запуска стрессовых реакций: в основном стрессовый сценарий запускается почти автоматически (по внешне незначительному поводу), но возможно и длительное «вызревание» стресса с последующим достаточно быстрым его «раскручиванием». Самоукина предлагает довольно интересные техники саморегуляции в условиях коммуникативного стресса. Основные правила поведения в условиях стресса: наблюдать за самим собой; искать способы «остановки» самого себя (типа «сделать паузу в общении»); перевести свою энергию в другую форму деятельности (отвлечься); задуматься над тем, что помогает снять напряжение, о том, что радует.

**1.2 Причины возникновения стресса**

Стресс нередко возникает по причине несовпадения темпов общения. При этом важно либо подстроиться к темпу общения собеседника, либо объяснить ему недопустимость его темпа в общении с вами, либо перейти к компромиссному варианту общения. Особый интерес представляет профессиональный стресс достижения. Главная проблема здесь – несоответствие уровня ожиданий реальным возможностям (ресурсам) человека. Также интересен стресс, вызванный страхом сделать ошибку. Страх ошибки часто «блокирует» творческие способности человека. Человек постепенно начинает отказываться от всего нового и рискованного. В итоге человек вообще начинает «бояться жить». Достаточно распространённым является профессиональный стресс конкуренции. Часто в окружающих (в коллегах) человек видит своих «конкурентов». Проблема таких людей в том, что они имеют «только одну цель» - карьеру, успех в конкуренции (сами себя обворовывают, т.к. жизнь и человеческие отношения – намного богаче). Таким людям предлагается совет: желательно выбирать друзей и любимых не в конкурентной среде. «Ловушка конкуренции» выражается в том, что многие не отдают себе отчёта, ради чего вообще эта конкуренция, что их ждёт там, на «вершине», часто - это разочарование, зависть и одиночество.

Отдельно выделяется профессиональный стресс успеха. «Как ни странно, интенсивный стресс работник может испытывать и тогда, когда достигает крупного успеха…», отмечает Н.В. Самоукина. Нередко после крупного достижения наступает состояние «обессмысливания» того, что осуществилось. Особую проблему представляет проблема зарабатывания денег и сопутствующий этому профессиональный стресс. Замечено, что крупный выигрыш или неожиданное наследство приносят не радость, а ещё большие проблемы. Проблемы начинаются тогда, когда оказывается, что все-таки не всё можно купить за деньги, и тогда человек опасаясь неудач с такими «покупками», сам стремиться оградить себя от настоящих чувств и подлинных человеческих отношений, что усугубляет его личностную деградацию.

**1.3 Зарубежный подход к стрессу в труде**

В современных зарубежных подходах к исследованию стресса в труде предпринимаются попытки по-новому осмыслить это явление. С. Касл отмечает, что в настоящее время внимание к теме стресса в труде несколько уступает таким проблемам как качество трудовой жизни, безработица, факторы риска и др. В частности Касл выделяет основные направления концептуализации стресса в трудовой деятельности:

Создание перечней стрессогенных условий среды.

Обновление понятий «стресс» с помощью других понятий: стресс как напряженное усилие, необходимое для поддержание основных функций на требуемом уровне; стресс как «информирование» об угрозе утраты или повреждения; стресс как фрустрация или угроза, которая не может быть устранена; стресс как непредсказуемость будущего.

Определение «стресса» в терминах некоторых «базовых» поведенческих характеристик, например: отсутствие адекватной реакции, что влечёт за собой нежелательные (негативные) последствия; новые, слишком интенсивные, быстро меняющиеся или непредсказуемве ситуации; мотивы, определяющие поведение в специфических ситуациях, такие как мотив достижения и др. (то, что ведёт к перенапряжению).

Попытки предать ещё большую чёткость понятию «стресс» с целью сделать его пригодным для прогностической оценки гипотез и построения теории.

В целом можно выделить две основные линии интерпретации понятия «стресс в труде». В более узкой трактовке стресс – это завышенные требования среды к наличным возможностям субъекта, то есть перегрузка, сверх-стимуляция и т.п. В более широкой трактовке стресс – это неадекватность в целостной системе взаимоотношений «человек – среда», которая включает не только приведённое выше толкование, но и связи между потребностями человека и возможностью их удовлетворения в труде. Другими словами, не использование человеком возможностей, снижение нагрузки, низкая стимуляция. Проблема контроля и предотвращения стресса в труде связана не столько с тем, чтобы непременно «бороться» со стрессом, сколько в грамотном и ответственном управлении стрессами и снижении вероятности перерастания стресса в дистресс. В этом смысле проблема стресса в труде близка к проблеме конфликтов в трудовой деятельности, Ведь известно, что так же, как и стресс, конфликт может быть полезен и даже необходим для развития организации и конкретных сотрудников этой организации. И уже применительно к конфликту в организации, проблема также состоит в том, чтобы направить энергию этого конфликта в позитивное русло развития самой организации и личности работников.

**2. Сущность и структура производственного конфликта**

**2.1 Основные подходы к определению конфликта**

Существуют два основных подхода к определению конфликта. Первый ориентирован на актуальные действия, где у противоборствующих сторон часто взаимоисключающие или несовместимые ценности, что исключает соревнование, конкуренцию по обладанию этими ценностями, поскольку ценности разные. Второй ориентирован на мотивы и действия, где ценности могут и совпадать, но различаются психологические состояния конфликтующих сторон (конфликтов, идей, ценностей, установок, мотивов).

О.Н. Лукашонок и Н.Е. Щуркова выделяют ситуации и условия, когда конфликтов «не бывает».

Когда у человека отсутствует своё «Я» или оно подавлено другим субъектом;

когда субъект не умеет и не желает видеть за предметами человеческих отношений; когда внешний конфликт переходит во внутренний план;

когда субъект не желает решать проблему;

когда субъект бежит от свободы выбора, а, следовательно, и от ответственности за выбор;

когда субъект обладает умением видеть конфликт на ранней стадии его развития и снимает его в этот момент.

**2.2 Основные функции конфликта**

Различными авторами выделяются основные функции и возможные результаты конфликта. При этом главная функция – выявление проблем и противоречий в жизнедеятельности социального субъекта, определенной психологической системы (человека, группы, организации, общества), а также – определение путей разрешения этих противоречий и развития данного социального субъекта (психологической системы). В целом можно выделить следующие функции: сигнальную, информационную, дифференцирующую и динамическую. Сигнальная функция – характеризует конфликт как показатель определённого состояния общества, когда что-то в системе расстроилось и нуждается в преобразованиях. Информационная функция – отражение и выявление причин неблагополучия в системе. Дифференцирующая функция – это процесс социальной дифференциации, отражающий переориентацию и перегруппировку задействованных в конфликте социальных сил. Динамическая функция – способствование социальному прогрессу, где конфликт – это толчок развития и способ разрешения накопившихся противоречий. Выделяется также функциональная противоречивость конфликта. Эта противоречивость основана на взаимодействии противоположно направленных тенденций. На основе такого понимания функциональной противоречивости польский учёный Я. Штумпски выделил следующие пять противоположных пар функций социального конфликта: различающая и отождествляющая функция (когда, например, в ходе конфликта интересы могут сблизиться или, наоборот, ещё больше разойтись); интегрирующая и дезинтегрирующая (либо противоборствующая сторона сплачивается, либо разрушается); маскирующая и демаскирующая; прогрессивная и регрессивная; позитивная и негативная функции.

**2.3 Позитивные и негативные функции конфликта и возможные результаты**

Ниже представлены более конкретные функции конфликта и его возможные последствия:

1. Позитивные (конструктивные) функции конфликта:

Выявление противоречий в системе (на уровне переживания и осознания).

Снятие напряжения во взаимосвязи, во взаимоотношениях между различными составляющими системы (между людьми, между различными ценностно-смысловыми ориентациями и т.п.) Проверка для участников конфликта своих реальных и потенциальных возможностей, а также выявление недостатков (формирование более адекватной самооценки). Мобилизация ресурсов и выявление скрытых возможностей системы.

Сплочение участников конфликта, обусловленное совместным разрешением (преодолением) значимой для всех проблемы (по принципу: Настоящие друзья проверяются в беде», а также – «Настоящие друзья обретаются в совместных испытаниях»). Выявление скрытых и потенциальных противников, недоброжелателей, предателей и т.п. (по принципу: «Истинные враги проявляются в трудные моменты»). В случае успешного преодоления трудностей у участников конфликта повышается чувство собственного достоинства и самоуважение (что в психологическом плане очень существенно, т. к. позволяет человеку переходить к решению более сложных и интересных проблем);

В целом система, преодолевшая (или хотя бы пережившая) конфликтную ситуацию, получает шанс измениться к лучшему. Страх возможного конфликта может мобилизовать к упреждающим (профилактическим) шагам и ещё до возникновения опасности для системы также способствовать её развитию.

2. Негативные (деструктивные) функции конфликта:

Обнаружение своих недостатков и соответствующая потеря чувства собственного достоинства.

Обнаружение несостоятельности (нежизнеспособности) системы и соответствующее её разрушение.

Усугубление противоречий между элементами системы или между конфликтующими сторонами (например, врагов стало ещё больше, друзей – ещё меньше).

Потеря уважения и статуса (в случае неудачного поведения в конфликте).

Порождение новых конфликтов (эффект «цепочки», например, не желая разрешать данный конфликт, человек как бы «уходит» от него и часто специально создаёт для себя новые проблемы) и т.п.

**2.4 Структурные элементы и характеристики конфликтов**

Для анализа и лучшего понимания конфликта полезно выделить основные структурные элементы и основные характеристики конфликта. Сами структурные элементы – это необходимые сущностные параметры, следующие основные элементы (составляющие) конфликта:

1) Инцидент (информационный) – событие, которое помогло обозначить хотя бы одному из взаимодействующих субъектов отличие его интересов и ценностей от интересов и ценностей других участников взаимодействия.

2) Инцидент (деятельностный) – повод для объявления конфронтационных действий по поводу различия интересов и ценностных ориентаций.

3) Конфликтная ситуация – развитие конфликта в конкретный временной период.

4) Субъекты конфликта – участники конфликтного взаимодействия, которые могут быть представлены индивидом, группой индивидов, социальной организацией.

5) Предмет конфликта – конкретные интересы и ценностные ориентации, по поводу различия которых происходит конфликтное взаимодействие (то, из-за чего возник конфликт).

6) Конфликтные отношения – форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия по разрешению конфликта.

Выделяют также условия, определяющие конфликтную ситуацию:

 технические условия (количество лидеров в группах, степень организованности и сплочённости групп и т.п.);

 политические условия (определяются отношениями зависимости и власти);

социальные условия (система коммуникации внутри группы, уровень взаимопонимания);

психологические условия (зависят от личностных особенностей конфликтующих сторон, например, от адекватности их самооценки и т.п.)

Выделяются также основные фазы развития конфликта:

1) Конфронтационная фаза (военная), когда каждая сторона противопоставляет свои интересы интересам другой стороны.

2) Компромиссная (политическая) фаза – стороны стремятся достигнуть своих целей через переговоры.

3) Коммуникационная (управленческая) фаза – стороны стремятся достигнуть общего понимания ситуации (консенсус): через понимание тог, что суверенитетом обладают не только сами субъекты конфликта, но и их интересы; стремление к взаимодополнению интересов. существует такое понятие «кризис» (псевдофаза, возникающая внутри одной из фаз конфликта) – это такое взаимодействие субъектов, при котором не происходит поступательного перехода от фазы к фазе (например, длительная задержка на одной фазе, разрушительная «зацикленность», фазовая стагнация или даже возраст к предшествующей фазе).

**Заключение**

На основании выделения фаз конфликта и понимания того, что является «кризисом», можно обозначить, что является управлением конфликта. Управление конфликтом – это деятельность по обеспечению развития конфликтного взаимодействия, то есть переход к последующей фазе развития конфликта. Таким образом, высшим искусством реагирования на конфликтную ситуацию является не «борьба» с конфликтом, а способствование развитию конфликтных отношений. Поскольку конфликт имеет и позитивные (конструктивные ) функции, то в ряде случаев оправдано и специальное провоцирование руководством (и психологами) конфликтов, но при обязательном условии контроля за ними и возможностью управлять этими конфликтами. По сути, любой опытный руководитель так и поступает, иначе работа воспринималась бы как сплошная скука, ведь без преодоления проблем не может быть вообще никакого развития.

Чтобы избежать многих стрессовых ситуаций, психологи советуют строить жизненные планы, устанавливать себе стандарты деятельности и жизни, сравнивать свои возможности и успехи с достижениями и успехами других людей, соотнося всё это с реальными возможностями, которыми вы располагаете. «Если дальние цели конкретизированы в ближних, а все ближние включены в дальнюю перспективу, которая соответствует вашему представлению о жизненном пути, то человек обладает поразительной психологической устойчивостью и работоспособностью. Никакие неудачи и никакие самые невероятные победы не выведут вас из равновесия. Но если уж так случится, используйте это для переоценки своих достижений и создания новых жизненных планов» (М. Мелия).

**Список использованных источников**

1 Мастренбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 1996

2 Самоукина Н.В. Психология и педагогика в профессиональной деятельности. М.: Тандем, КМОС, 1999

3 Селье Г. Стресс без дистресса. Рига: Внеда, 1992

4 Стрелков Ю.К. Инженерная и профессиональная психология. М., 2001

5 Климов Е.А. Введение в психологию труда, М.,1980