МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАМСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра экономики и менеджмента

Специальность: «Менеджмент организации»

Шифр специальности: 061100

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

По дисциплине: «Организационное поведение»

На тему: «Стресс. Факторы стресса, зависящие от работника

и от организации»

Выполнила: Л.Р. Сагдеева студентка 121гр.

 экономического факультета

Руководитель: Н.В. Кораблёва

Набережные Челны

2005

# СОДЕРЖАНИЕ

# ВВЕДЕНИЕ

# 1. ПОНЯТИЕ СТРЕССА

2. ПРИЧИНЫ СТРЕССА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

2.1. Факторы стресса вне организации

2.2. Групповые факторы стресса

2.3. Факторы стресса, связанные с организацией

2.4. Факторы, влияющие на стресссоустойчивость

3. ЭФФЕКТЫ СТРЕССА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

3.1. Преодоление профессионального стресса начинающего агента в страховой компании «Ак Барс-Мед»

3.2. Предупреждение стресса в страховой компании «Ак Барс-Мед»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

# ВВЕДЕНИЕ

# Модное и вместе с тем пугающее всех слово «стресс» («нажим») пришло к нам из мира инквизиции, где означало степень физического давления с помощью натисков, чтобы во время пыток вырвать из жертвы признание. И, хотя инквизиция давно прошла, психологические и психофизиологические пытки, которые мы испытываем во время стресса, не только не прошли, но в процессе развития цивилизации даже усилились. Едва ли сегодня найдется человек, который в той или иной степени не испытывал бы стрессовые переживания. С ним особенно хорошо знакомы все те, кто работают в бизнесе, в мелких, и в крупных компаниях – от простых исполнителей до менеджеров по управлению персоналом и руководителей фирм. Стресс не знает границ, он интернационален и пронизывает все государства, цивилизации и культуры и самые высоко развитые, и наиболее бедные. По данным американских социологов, примерно 20% издержек и потерь, связанных с текучестью кадров, прогулов, сопротивлением организационным переменам и падением производительности труда порождены профессиональными неврозами и стрессами. Ежегодный национальный ущерб от стрессовых факторов американские экономисты оценивают в 500 миллионов долларов! В России по данным социологических исследований каждый третий работник хотя бы раз в неделю испытывает сильный стресс, а 13 % работников – практически ежедневно.

Каждый, кто работает, ставит перед собой цели, но достигает совсем не того, чего хотел (а в бизнесе – это норма), кто общается и периодически испытывает какие-либо проблемы в общении может проследить, как в процессе работы он проходит через три стадии стресса. Если нагрузка на работе превышает его возможности, то человек начинает испытывать нездоровое возбуждение, тревогу, какую-то болезненную активность, не разрешающуюся в здоровое действие, а остающееся на уровне невыраженных переживаний. Это первая фаза стресса, сопровождающаяся ощущением дискомфорта. Человеку становится труднее работать и общаться как с другими, так и с самим собой. Если перед нами ответственный человек и дисциплинированный работник, то он начинает бороться со стрессом, сопротивляться возбуждению и дискомфорту и пытается погасить возбуждение и тревогу. Эта борьба может выражаться в различных формах – бегство от стресса в любые занятия и действия и раздраженный выброс стрессовых переживаний во вне во время работы и общения. Две данные реакции («бей» и «беги») относятся к наследию, оставленному современному человеку его первобытным собратом. Но если на заре истории человеку не требовалось соблюдать нормы цивилизованного поведения, и было достаточно действовать, исходя из соотношения сил (т.е. нападать в ответ или убегать), то в наши дни нужно играть роль, быть политкорректным и выдержанным.

У современного человека стресс происходит больше всего из-за перегрузок на работе, когда он старается сделать все дела как можно лучше, но потом силы иссякают и он вопреки стараниям работает все хуже и хуже В России люди на работе испытывали стресс всегда и на госслужбе, и в бизнесе. На начальном этапе бизнеса, когда он был еще диким, стихийным, «тусовочным», стресс сопровождал руководителей и сотрудников фирм потому, что все было новым и для того, чтобы вспахать коммерческую целину, необходимо было «ломать» себя, и требовались огромные усилия, несопоставимые с нагрузкой советского периода. Сегодня, когда бизнес вступает в свою цивилизованно-корпоративную фазу, когда в основном все поделено, понятно по ценам, затратам, срокам и перспективам, стресс продолжает присутствовать и даже расти, потому что работать нужно еще сильнее и регулярнее (шальных денег уже не схватишь, жестче налоговый пресс и претензии клиентов, а западные корпоративные нормы с трудом принимаются российской ментальностью с ее вольницей и ленью). Это касается работников всех уровней, только у каждого стресс имеет свою специфику. Низовой персонал имеет стрессовые переживания по целому ряду причин: основная черновая нагрузка падает на него, все шишки валятся тоже на него, прав не так много, одни обязанности и по части перспектив у большинства низовиков не густо. Персоналу среднего звена, менеджерам тоже есть повод для постоянного пребывания в зоне стресса: если низший персонал осуществляет тяжелую, но во многом механическую работу, то менеджерам приходится тянуть на себе главный воз взаимоотношений с клиентами и осуществлять объем продаж, а это требует размышления, причем, нередко творческого. Если с простых исполнителей по большому счету и требовать нечего, и потому руководству в случае недовольства приходится просто выпускать пар, то к менеджерам гораздо более серьезные и жесткие претензии.

Всем этим и обуславливается актуальность темыфакторы стресса, зависящие от работника и от организации.

**Целью данной работы** является изучения понятия стресса и фактор, оказывающих влияния на работника и на организацию в целом.

**Объектом практического исследования** является страховая компания «Ак Барс-Мед», занимающаяся страхованием различных медицинских услуг, где могут возникать профессиональные стрессы.

**Задача** курсовой работы осуществляется в следующем:

– Дать полную характеристику понятию стресса;

– Выявить причины стресса на рабочем месте;

– Изучить методы предупреждения стресса и «борьбы» с ним;

 Курсовая работа включает три главы, каждая из которых подразделяется на подглавы, заключение и использованная литература. Общий объем работы 26 страниц.

При подготовке курсовой работы широко использовалась литература Джуэлл Л., Карташова Л.В., а также периодические издания – статьи Кирьянова Е.Н., Сердюк В.Г., Веденяпина О. и др.

1. ПОНЯТИЕ СТРЕССА

# В переводе с английского языка слово “стресс” означает “нажим, давление, напряжение”. А энциклопедический словарь [1] дает следующее толкование стресса: “состояние напряжения, возникающее у человека или животного под влиянием сильных воздействий”.

Стресс обычно воспринимается как отрицательное явление. Считается, что его вызывает какая-либо неприятность (попадание в аварию, «провал» на экзамене и т.п.). Но это только один из видов стресса. На самом деле существует и позитивный стресс, который может быть вызван приятными событиями (например, представление к повышению по службе, крупный лотерейный выигрыш и др.). Его еще называют «ю-стресс» – от греческого «*еи*», что означает «*хороший*». Небольшие стрессы даже полезны организму – они его постоянно тренируют, вводя в состояние активации или тренировки (по терминологии канадского ученного Ганса Селье).

Что же такое стресс? Первооткрыватель стресса Г. Селье [5] дал ему следующее определение: «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование». Проводя свои исследования, он случайно обнаружил явление, которое назвал  *синдромом общей адаптации* (general adaptation syndrome – GAS), а десять лет спустя в его работах появился сам термин «стресс».

Классическая модель синдрома общей адаптации включает три стадии развития стресса (тревога, сопротивление, истощение) и отражает физиологически ориентированный подход к стрессу. Современные исследования стресса уделяют внимание также и другим аспектам стресса: психологическому (например, изменение настроения, отрицательные эмоции и чувство беспомощности) и поведенческому (например, непосредственная конфронтация с факторами стресса или попытка получить сведения о них). Все три аспекта важны для понимания стресса на рабочем месте и методов управления стрессом в современных организациях.

 Но самый сильный стресс переживают, конечно, те, на ком лежит наибольшая ответственность – руководители коммерческих структур и компаний. В то время, как им завидуют их подчиненные, полагая, что продвижение по карьерной лестнице освободит их от напряжений, интенсивность стресса, переживаемого директором или президентом фирмы только возрастает. Не зря в психологии даже введено понятие «стресс руководителя», что отличает его от стресса обычного работника. Впрочем, другой термин – «стресс менеджера» также указывает на всеобщность этого явления. Так обстоит дело не только у нас, но во всем мире. Так в Америке статистика свидетельствует, что руководители фирм, сами водящие машину, попадают в аварии примерно в полтора-два раза чаще, нежели менеджеры и. Тем более, рядовые сотрудники. Но в России, наверное, нет руководителя, у которого переживание стресса случается очень редко. Потому столь плачевно состояние здоровья подавляющего большинства российских руководителей, вполне платежеспособных людей, имеющих возможность как проводить дорогостоящее лечение своих болезней, так и заниматься их профилактикой. По своему опыту многолетнего консультирования ряда руководителей средних и крупных фирм могу сказать, что главной причиной их недугов, безусловно, был глубокий хронический стресс, который они годами зачем-то несли с собой, словно тяжелую гирю.

Трем стадиям стресса (тревога, борьба, истощение) подвержены не только отдельные люди, но и целые компании, фирмы. Ведь не зря в теории менеджмента существует биологический подход к развитию организации, которую сравнивают с живым организмом, проходящим стадии детства, юности, зрелости, старости (иногда количество стадий увеличивают). В некоторых случаях психологи пытаются ставить диагноз степени стрессового состояния всей компании. Если персонал компании в течение более или менее длительного времени испытывает обеспокоенность своей судьбой и перспективами, если люди в значительной степени недовольны зарплатой, условиями труда и друг другом (что легко выявляется с помощью анонимных опросников), то можно говорить о первой стадии корпоративно-организационного стресса. Если несмотря на директивные приказы руководства и попытки сопротивления стрессу путем закручивания гаек или игнорирования недовольства многих работников, ощущение усталости и раздраженности работой остается в течение довольно долгого времени, то организация находится на второй стадии стресса и близка к третьей. Когда выводы из происходящего руководством так и не делаются, то наступает третья стадия, и организация входит в серьезный кризис. Раздражение становится всеобщим, усиливаются конфликты, люди начинают чаще болеть, вместо работы идет непрерывное обсуждение провала фирмы. И, наконец, из организации начинается бегство кадров, утративших веру в перспективу.

До недавнего времени подавляющее большинство руководителей крупных компаний игнорировали проблемы стресса, поражающего коллектив на всех уровнях. Последнее время ситуация стала улучшаться, и компании стали заказывать проведение тренингов по стресс-менеджменту, в рамках которых производится оценка стрессового состояния организации. Огромную роль в этом играет позиция руководителя фирмы. Иногда она действует разрушительно на весь коллектив. Не так давно пришлось проводить тренинг по управлению стрессом в одной компании. Само приглашение проводить эту работу было инициировано одним из заместителей директора организации, который в беседе с директором просто настоял на тренинге. Как выяснилось, директор классический трудоголик, измотал весь коллектив своим подходом к работе, заставляя всех вместе с собой работать по 12 и более часов . В результате он все делал сам, не хотел делить полномочия, подвергал сотрудников непрерывному контролю и проверкам. Сверх напряженная неэффективная работа истощила и его самого, но он, несмотря на публичные заявления,    подходил к тому, что делает во многом с чисто количественными мерками и оценивал качество работы временными затратами. Как ни парадоксально, но он, горячий сторонник американского стиля в менеджменте, признал свои ошибки только после того, как во время коучинга ему было продемонстрировано два противоположных подхода к управлению – от Картера, и от Рейгана. Как известно, Картер работал по 15-16 часов, многие вопросы не доверял своим заместителям, пытался решать сам. Рейган де работал с 10 до16 часов, решая лишь самые основные стратегические проблемы, а все остальное передоверив команде высокопрофессиональных государственных менеджеров, с которых очень строго спрашивал в течение этих шести часов. А все остальное время после 16 часов он любил просиживать с женой Нэнси у телевизора, категорически запрещая вторгаться в свою жизнь кому бы то ни было. Тем не менее, именно рейгановский подход позволил совершить Америке мощный экономический рывок вперед. Лишь после того, как данному руководителю напомнили про этот в общем-то известный факт государственного стратегического менеджмента США, он начал осознавать свои ошибки и захотел овладеть искусством управления стрессом.

Правильная антистрессовая стратегия компании начинается с уточнения ее Миссии. Если стресс глубоко проник в компанию, то значит, ощущение Миссии утрачено, и работники перестали понимать, куда они идут. Руководитель должен спросить самого себя, а  затем и свою ближайшую команду – понимают ли они, куда идут? Если это понимание нарушено, то всегда снижается вера в эффективность всего, что делается. В этом случае руководство должно найти способ разъяснить работникам, зачем они собрались, и напомнить, что они - единая команда, вдохнув веру в успех безнадежного дела. Чтобы предупредить и минимизировать стрессы сотрудников, руководство компании должно знать реальную ситуацию в фирме – степень нагрузки и отношение к ней со стороны работников. Для этого нужно регулярно проводить опросы и тесты, чтобы знать ситуацию. Кстати, данная процедура сама по себе имеет психотерапевтическое значение. Постоянный мониторинг позволяет держать руку на пульсе организации и своевременно осуществлять необходимые изменения.

Наиболее распространенный метод борьбы со стрессом, к которому прибегают в различных компаниях – корпоративные вечеринки. С точки зрения сплочения коллектива – вещь незаменимая, но только для тех, кто умеет во время остановиться после третьей рюмки. Потому к этому старинному рецепту для снятия стресса (пусть и корпоративного), нужно прибегать с большой осторожностью.

Оценивать степень стресса, понятно, нужно не в пятницу, а в субботу утром. Куда лучше снимают стресс физкультура и спорт, бассейн и тренажерные залы, утренняя пробежка и партия в теннис. Когда-то мне еще в застойное время, приходилось работать психологом в одном институте. До сих пор с благодарностью вспоминаю стоявшие там столы для настольного тенниса, на которых, вместо торчания в курилке, мы играли. Что мешает сделать это для своих сотрудников? По данным медицины, регулярные физкультпаузы на работе улучшают производительность труда на 15%. Так что производственная гимнастика под музыку радио была не столь уж глупа, как те, кто ее отменил.

Таким образом, в контексте данной работы, стресс можно определить как адаптивную реакцию на внешнюю ситуацию, которая приводит к физическим, психологическим и / или поведенческим изменениям у работников организации.

1. **ПРИЧИНЫ СТРЕССА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

Факторы, вызывающие стресс, или так называемые стрессоры, воздействующие на работников в наши дни, включают:

* факторы стресса вне организации;
* групповые факторы стресса;
* факторы стресса, связанные с организацией;

Рассмотри их подробнее.

##

## 2.1. Факторы стресса вне организации

Стресс на работе нельзя ограничивать событиями и условиями, имеющими место непосредственно на рабочем месте. Любая организация является открытой социальной системой, и на ее элементы – работников – естественно воздействуют внешние факторы, такие как изменения в обществе, экономические и финансовые условия, изменения в их личной жизни (семейные проблемы, старение, смерть близкого родственника, рождение ребенка и т.п.).

Так, можно сказать, что неудовлетворительное финансовое положение может побуждать людей брать дополнительную работу, в результате чего сокращается время отдыха и усиливается стресс. Серьезным фактором стресса работников являются и семейные кризисы. Имеются также данные [10, 11] о том, что в семьях, где работают оба супруга, находящийся в стрессовых условиях муж может «передать» свой стресс жене.

##

## 2.2 Групповые факторы стресса

К групповым факторам стресса можно отнести следующие [4, 9, 12]:

1) **отсутствие групповой сплоченности**– отсутствие возможности для работника чувствовать себя членом коллектива вследствие специфики рабочего места, из-за того, что руководитель не допускает или ограничивает эту возможность, или потому, что другие члены группы не принимают его в свои ряды, может явиться источником сильного стресса, особенно для работников с высоким стремлением к аффилиации;

2) **наличие внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов**– наличие серьезных противоречий или несовместимости отдельных характеристик личности работника, например, его личных целей, нужд, ценностей, с социально одобряемыми в группе, где он работает, а значит, вынужден постоянно находиться, общаться, взаимодействовать, также является серьезным стрессогенным фактором.

##

## 2.3. Факторы стресса, связанные с организацией

Причины связанного с работой стресса исследуются уже немалое время, и перечень потенциальных факторов, вызывающих стресс, весьма длинен. В нем можно найти физические факторы, превращающие рабочее место во враждебную среду (повышенная температура, шум, многолюдность и т.д.), а также массу психосоциальных факторов, обусловленных конкретной комбинацией трудовых, организационных и социальных особенностей рабочего места. К наиболее точно установленным стрессорам, связанным с производственной средой, относятся:

* *неуверенность в завтрашнем дне* – для многих работников постоянным стрессором является боязнь потерять свою работу из-за сокращения, неадекватных трудовых показателей, возраста или по другой причине [3, 9];
* *невозможность влиять на свою работу* – как отмечают многие исследователи, то, в какой степени человек влияет на свою работу, может быть связано со стрессовым состоянием. Монотонная механическая работа и ответственность за вещи, на которые люди не могут влиять, являются особенно стрессовыми факторами для некоторых работников [3, 4, 8-10];
* *характер выполняемой работы* – сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума и т.п., как показывают результаты многочисленных исследований, могут быть также отнесены к факторам, нередко провоцирующим стресс у работников [4, 9-11];
* *ролевая двусмысленность и ролевой конфликт* – оба эти условия в большинстве случаев воспринимаются как стрессоры. Здесь под ролевой двусмысленностью подразумевается неопределенность в отношениях с человеком, исполняющим ту или иную роль, а под ролевым конфликтом – различные несовместимые ожидания в отношении значимых людей на работе [2-4, 9-11];
* *специфическая организационная структура* – например, матричная структура организации, предполагающая двойное подчинение, нередко является источником стресса для работника, вынужденного одновременно выполнять распоряжения двух руководителей [2, 9, 11];
* *стрессогенный стиль управления* – частое использование методов неоправданного давления и угроз является одним из самых сильных факторов стресса для подчиненных [2, 11, 12];
* *давление рабочего графика* – сменная работа, а в особенности работа по скользящему графику, часто создает потребность в ряде психологических и связанных с внерабочей жизнью изменений, являющихся потенциальными стрессорами. С другой стороны, очень напряженный рабочий график, который делает затруднительным либо невозможным одновременное удовлетворение производственных и личностных потребностей, может также являться сильным стрессором для людей в самых разных трудовых ситуациях [2-4, 10].

Все вышеперечисленные условия являются потенциальными стрессорами, а не факторами, которые автоматически вызывают стресс. Реакции на эти стрессогенные факторы индивидуальны. На чувствительность (сензитивность) или стрессоустойчивость (толерантность) влияет ряд ситуативных и личностных переменных.

## 2.4. Факторы, влияющие на стрессоустойчивость

Вышеупомянутые факторы (внеорганизационные и групповые) в определенном смысле проявляются на уровне индивидуума. Исследования [4, 10] также показывают, что на развитие стресса оказывают воздействие как индивидуальные ситуационные факторы, так и характер и особенности личности.

Например, для личности, неспособной расставить для себя четкие приоритеты, тяжелой стрессовой ситуацией может стать необходимость согласования ролей работника и члена семьи (когда фактор времени и соответствующие требования на работе вступают в противоречие с требованиями, предъявляемыми семьей и наоборот).

В качестве факторов, способствующих восприимчивости к стрессу исследователи [9] называют также такие индивидуальные черты характера, как авторитарность, жесткость, неуравновешенность, эмоциональность, возбудимость, психологическая устойчивость и потребность в достижениях и т.п. Однако наибольшее внимание было уделено характеру так называемого типа *А*.

Изучением различных типов характера и соответствующих поведенческих моделей еще в 1950 г. занялись специалисты по сердечно-сосудистым заболеваниям с целью прогнозирования возможности сердечных приступов. В конце 1960-х гг. Фридман и Розенман [4] начали изучение полярных типов характера *А* и *В* с точки зрения восприимчивости к стрессу. Они определили личность типа *А* как «сочетание действий и эмоций, которое можно наблюдать в каждом человеке, находящемся в состоянии постоянной и неутомимой борьбы, чтобы сделать все больше и больше в максимально короткие сроки и даже, в случае необходимости, вопреки усилиям других людей и обстоятельствам». Вначале, на основании проведенных исследований, посчитали, что тип *А* наиболее подвержен стрессу и одному из самых серьезных его последствий – сердечным приступам.

Однако некоторые современные исследования [2] не подтверждают эти данные. Такие результаты могут быть обусловлены тем, что люди типа А, часто «конструируя» для себя стрессовые ситуации, в то же время обычно умеют дать выход своему стрессу и лучше с ним справляются, чем люди типа *В*. Имеется мнение [2, 11], что восприимчивости к стрессу способствует не столько нетерпение, характерное для типа *А*, сколько гнев, враждебность и агрессивность.

Другим важным личностным свойством является индивидуальное восприятие контроля над ситуацией. Хотя контроль над ситуацией на рабочем месте часто задается организационно, нельзя игнорировать такие явления, как предрасположенность личности брать ответственность на себя и так называемый «синдром приобретенной беспомощности», основополагающее исследование которого было проведено Селигманом [10].

Важными факторами являются также:

* *Характер стрессора* – один из наиболее важных ситуативных факторов, определяющих реакции людей; страх потерять работу, вероятно, является большим стрессором, чем, например, назначение в нежелательную смену. Но этот фактор не представляет собой какую-то исключительную угрозу, обусловливающую возникновение стресса; к стрессу может с таким же успехом привести и набор различных факторов. Небольшие повседневные неприятности, накладываясь друг на друга, могут привести к такому же результату, как и в случае какого-то одного серьезного события [9].
* *Комбинация наличных и отсутствующих стрессоров* также важна при определении индивидуальных реакций. Плохие отношения с коллегами и другими людьми на работе, например, – потенциальный источник стресса, но в то же время не раз отмечалось [2, 12] и то, что *хорошие* отношения могут помочь в уменьшении негативных реакций на другие стрессоры.
* *Продолжительность* воздействия стрессора – еще один ситуативный фактор, влияющий на индивидуальную чувствительность. Ежедневное отсутствие возможности влиять на требования, предъявляемые работой, скорее приведет к стрессу, чем временная перегруженность на работе, вызванная, к примеру, болезнью коллеги. Наконец, как указывают исследователи, важна и *предсказуемость* стрессора: непредсказуемые стрессоры скорее вызовут негативные реакции.

**3. ЭФФЕКТЫ СТРЕССА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

**3.1. Преодоление профессионального стресса начинающего агента в страховой компании «Ак Барс-Мед»**

Страховая компания «Ак Барс-Мед» образовалась 8 октября 2004 года. Основной деятельностью этой компании является заключение договоров обязательного медицинского страхования работников граждан со страхователями, заключение договора с лечебными учреждениями на оказание гражданами бесплатных медицинских услуг по программе государственных гарантий. Также компания предоставляет страхование на различные медицинские услуги. За восемь месяцев, после образования, было заключено 3815 договоров на все виды страхования. Не так давно была признана более подготовленной и способной для работы в системе обязательного медицинского страхования на всей территории Республики Татарстан. Центральный офис Набережночелнинского филиала ООО Страховой компании «Ак Барс-Мед» расположен по адресу пос. ГЭС ул. Столбовая, 44.

Работникам страховой компании часто приходиться сталкиваться с трудными ситуациями, связанных не только с личными обстоятельствами, но и вынуждающая необходимость ежедневно выдерживать груз информации и проблем своих клиентов, что нередко в итоге приводит к стрессовым ситуациям. Отталкиваясь через это, рассмотрим профессиональный стресс, проблемы, которые возникали на начальной стадии развития данной страховой компании «Ак Барс-Мед» и его практические рекомендации по преодолению, начинающему страховому агенту. [5, c.76]

Для того чтобы выдержать психологическую нагрузку и не стать жертвой профессионального стресса (а именно так называют специалисты состояние, связанное с ситуациями, возникающими на работе), необходимо прежде всего «знать врага в лицо». Ведь последствия стрессов могут быть очень серьезными. Возникающее напряжение портит жизнь и вредит здоровью, влияет на профессиональные успехи и межличностные отношения. Разумеется, полностью избежать стрессовых влияний вам вряд ли удастся, но можно их минимизировать, научиться на них правильно реагировать и не позволять им существенно влиять на вашу жизнь.

Если вы выбрали профессию страхового агента, следует смириться с тем, что столкновение со стрессовыми ситуациями в работе будет неизбежным. Это, конечно, не означает, что надо обреченно подставить голову под град сложных проблем или попытаться немедленно сменить сферу деятельности. Относиться к профессиональным стрессовым ситуациям нужно, как к холоду в январе, или дождю а октябре. Если вы к этому не готовы - то можете замерзнуть и промокнуть. Однако осенью вы просто кладете в сумку зонтик, а к зиме покупаете пару теплых сапог. Отчасти также и со стрессом: следует быть готовым к возможным стрессовым ситуациям и научиться с ними справляться. Но прежде чем говорить о путях борьбы со стрессами, рассмотрим несколько возможных причин, которые могут вызвать стрессовые ситуации в профессиональной жизни страхового агента. [5, c.77]

Причины стресса можно условно разделить на несколько групп. Первая из них включает внутренние переживания: страх неудачи, неуверенность в себе и другие. Конечно, с подобными проблемами чаще всего сталкиваются начинающие страховые агенты, но и для асов они не теряют своей актуальности. О чем думает человек, начинающий работать в качестве страхового агента? Чаще всего вовсе не о том, как успешнее провести сделку. И это происходит отнюдь не потому, что конечный результат его не интересует. Просто этот вопрос отступает на второй план перед другими проблемами: «Удастся ли найти клиентов?», «Получится ли добиться с ним встречи?», «Что делать, если сделка не состоится?». В результате концентрация душевных сил происходит вокруг решения далеко не самых важных задач. Психологи считают, что правильная постановка вопроса уже помогает справиться с неуверенностью а себе. Достаточно внести небольшой нюанс в формулировку вопросов - и они приобретут совсем другое значение: «Как найти клиентов?», «Как добиться встречи?», «Как вести себя, чтобы сделка была успешной?». Задавая себе подобные вопросы, вы сосредоточитесь не на своей неуверенности, а на целях и задачах, необходимых для успешной работы.

Другой распространенной ошибкой начинающих агентов, которая усиливает страх неудачи, является изначально неправильный настрой. Очень многие начинают свою деятельностью с мыслью «попробую поработать агентом». Такая идея уже сама по себе является источником стресса. Судите сами: можете ли вы представить себе, например, летчика, который садится за штурвал самолета с мыслью «попробую полетать», или хирурга, который идет на работу, думая, «попробую прооперировать?» Сомнительно, не правда ли? На самом деле это касается любой профессии. Нужно четко понимать, что даже если вы начинающий агент - вы профессиональный специалист, и у вас есть возможности разрешить многие сложные ситуации. [5, c.77]

Вторая группа причин, вызывающих стрессовые ситуации, связана с тем, что работа агента предполагает постоянное взаимодействие с самыми разными людьми. Основным действующим лицом, а потому и главным источником стресса, для агента является клиент. Ситуации, которые могут вызвать стресс множество. Во-первых, работа агента нередко предполагает встречу с клиентом один на один. В этой ситуации агенту не с кем разделить ответственность и невозможно получить поддержку от коллег. Во-вторых, агенту необходимо соблюдать стандарты поведения, независимо от того, насколько вежливым и тактичным является клиент. Очевидно, что вовсе не каждый клиент является эталоном вежливости. Многочисленные социопсихологические исследования показывают, что необоснованные и несправедливые обвинения клиентов являются одним из самых сильных стрессовых факторов. Особенно болезненной встреча с трудным клиентом может стать, если у агента есть личные переживания, от которых он пытается «уйти в работу». Бегство в работу приводит к тому, что профессиональные сложности воспринимаются как личные. [5, c.77]

Возникают и другие проблемы, и среди них одна из наиболее распространенных - возникновение эмоциональной привязанности к клиенту. Можно, например, «привыкнуть» к постоянным клиентам и огорчаться и «скучать», если такой клиент долго не появляется в компании или не соглашается на встречу. Конечно, это происходит бессознательно, но психологические исследования показывают, что подобные эмоции могут быть достаточно сильными и мешать общению с другими клиентами.

Стрессовым фактором является и включение агента в эмоциональное состояние клиента. Клиента может волновать множество серьезных и не очень серьезных проблем, начиная со сломанного каблука и заканчивая свадьбой сына или болезнью родственника. И очень часто он вовсе не скрывает причин своего беспокойства. Напротив, большинство клиентов охотно делятся с агентами своими проблемами и переживаниями. Но от чужих проблем необходимо уметь защищаться. Разумеется, вы должны продемонстрировать клиенту свое сочувствие, однако всерьез включаться в его эмоциональное состояние - не только непрофессионально, но и небезопасно. В этом случае вы скорее всего не сумеете успешно провести сделку, ничем не поможете клиенту и сами окажетесь в стрессовой ситуации. [5, c.77]

Еще более стрессовым, но также неизбежными в работе агента являются ситуации, которые могут привести к разочарованию. Например, вы потратили много усилий, ознакомили клиента со своими предложениями, и он выразил готовность заключить сделку. Вы звоните в назначенное время и узнаете, что сделка уже заключена с вашим конкурентом. Неприятно, но разочарование станет значительно меньше, если и эту ситуацию попытаться использовать для работы. Ваш несостоявшийся клиент наверняка не откажется порекомендовать вас нескольким своим знакомым. Вы вполне можете обратиться к нему с такой просьбой. Тем более что бывший клиент наверняка испытывает чувство вины. Поэтому, если он поможет вам, например, предоставив ваши визитки своим знакомым - это скорее всего будет полезно для вас обоих. Вы, возможно, получите новых клиентов и таким образом компенсацию за несостоявшуюся сделку, а он избавится от неприятного чувства вины. [5, c.77]

И еще один важный стрессовый фактор. Нередко агенту приходится испытывать разочарование и получать отказы. Спокойно реагировать на множество отказов - тоже часть профессионализма. Нужно отдавать себе отчет в том, что отказываются не от вас. Отказываются от вашего предложения в данный конкретный момент, и в этом нет ничего личного. [5, c.77]

**3.1. Предупреждение стресса в страховой компании «Ак Барс-Мед»**

Спровоцировать возникновение стресса может сама специфика и структура агентской работы. Трудно спорить с тем, что для успешной деятельности страховому агенту необходимо умение планировать рабочее время и придерживаться принятых в компании правил и норм. А теперь представьте себе рядовую ситуацию: вы распланировали время по минутам, а в результате ваши клиенты одну встречу отменяют, а другую просят перенести. А ведь вы с таким трудом составили этот план!

Надо быть готовым к тому, что подобные ситуации неизбежны. Ведь если клиент еще не знаком с вашими предложениями, в случае нехватки времени встречу с вами он отменит в первую очередь. Чтобы план вашего дня не распадался как карточный домик, надо накануне встречи напомнить клиентам о себе, подтвердив намеченные встречи. Важно, чтобы ваше напоминание было сформулировано в утвердительной форме, например: «Я звоню, чтобы напомнить, что мы встречаемся в 3 часа». На предложение, сформулированное в виде вопроса, например: «Не забыли ли о нашей встрече?» или «Будет ли у вас время на встречу со мной?» - гораздо легче ответить отказом. [5, c.78]

Еще один стрессовый фактор - это нормы. Этот фактор прежде всего зависит от самой компании: одни агентства устанавливают высокие нормы, которые приводят в ужас персонал, другие определяют низкие показатели, которые не являются достаточной мотивацией для работы агентов. Но в любом случае необходимость соблюдать определенные нормы для многих уже сама по себе является стрессом. Вам стоит проанализировать, как вы относитесь к необходимости следовать определенным нормам. Являются ли они для вас стимулом или, наоборот, подавляют всякую способность к деятельности. Если вы относитесь к необходимости следовать нормам не лучше чем к походу к зубному врачу, постарайтесь понять, не связано ли это со страхом неудачи и неуверенностью в себе. Возможно, именно это мешает эффективности вашей работы. Тогда, возможно, стресс удастся минимизировать, сосредоточившись на своем профессиональном совершенствовании. Если же вы всерьез думаете, что установленные нормы для вас невыполнимы, попробуйте встретиться с менеджером и предложите обсудить возможность их пересмотра. Убедите руководство, что в этом случае ваша работа станет гораздо более эффективной. Если же это окажется невозможным, сконцентрируйтесь на конкретной встрече. Мысли вроде мне никогда не угнаться за необходимыми требованиями будут только мешать вашей работе. Сосредотачивайтесь на каждой встрече, и тогда ваша работа, безусловно, станет успешнее. [5, c.78]

Разумеется, есть множество других причин для стресса, и далеко не все они вызваны специфичностью именно агентской профессии. Правда, на агентов они влияют ничуть не меньше, чем на людей других профессий. Это дорожные пробки, поломки машины, перебои с транспортом, проблема поиска места встречи, трудности в отношениях с коллегами, давление со стороны партнеров и клиентов и т. д. Все это относится к профессиональным стрессовым факторам, влияющим на успешность работы.

Вы наверняка обнаружили, что большинство из перечисленных стрессовых ситуаций вам знакомы. Это нормально - ведь вы работаете в сфере, которая относится к одной из наиболее стрессовых. Теперь вы знаете, какие возможные опасности могут подстерегать вас, и это уже немало. Разумеется, не все люди реагируют на стрессовые факторы одинаково. Чтобы эффективно бороться со стрессом, надо проанализировать, какие ситуации являются стрессовыми именно для вас, и оценить, в каком вы находитесь состоянии. Главное - честно посмотреть на себя. Если занять позицию страуса и прятать голову в песок, справиться со стрессом крайне сложно. Лучше уметь отслеживать первые признаки стресса и сразу принимать меры.

Как уже было сказано, стресс влияет на все сферы нашей жизни. В том числе и на наше самочувствие, и есть некоторые признаки, по которым вы можете понять, что находитесь в стрессовом состоянии. Индивидуальная реакция зависит от личных характеристик и особенностей организма. Некоторые люди реагируют на последствия стресса сразу, некоторые позже. Кроме того, в ответ на стресс люди могут занимать различные позиции. Это зависит от индивидуальных характеристик и особенностей личности каждого конкретного человека. Одни люди могут немного активизировать свои силы только на короткое время, быстро «выдыхаются» и занимают пассивную позицию.

Другие реагируют на стресс энергично и бурно и на «короткой дистанции» могут решить многие проблемы. Это стресс-спринтеры. Но в случае длительно действующего стресса у них достаточно быстро возникает истощение сил и последствия оказываются даже более серьезными, чем в первом случае. И наконец, третьи могут достаточно долго работать в условиях длительной стрессовой нагрузки. И хотя с точки зрения психофизиологии активная реакция на стресс более оправдана, ни один из перечисленных вариантов не является оптимальным, поскольку если стресс игнорировать, то независимо от типа реагирования организм трудно обмануть, и рано или поздно последствия стресса проявятся. [5, c.78]

Реакции организма на стресс можно разделить на эмоциональные (или психологические) и телесные. К эмоциональным реакциям относится чувство внутреннего напряжения, тревоги, волнения, беспокойства, страха. В некоторых случаях, особенно если вам не хочется признаваться в том, что вы подвергаетесь стрессу, вы можете не ощущать ничего подобного. Стрессовое состояние тогда может выражаться в сложностях сконцентрировать внимание, снижении памяти, рассеянности. Даже если вам удается усилием воли справиться с психологическими последствиями стресса и ничем себя не выдавать, через некоторое время стресс проявится телесными симптомами.

Ваш организм позаботится о вас и напомнит, что в жизни пора что-то изменить. Признаками стресса могут быть также самые разнообразные телесные проявления. К ним относятся дрожь в руках, чувство озноба, ощущение сердцебиения, проблемы с пищеварением, повышенная потливость и др. Врачи считают, что первым проявлением стресса нередко являются различные нарушения сна (бессонница или повышенная сонливость). Слишком сильный или хронический стресс может вызвать даже некоторые психосоматические заболевания, такие, например, как гипертоническая болезнь или язва. Кроме того, стресс влияет на эффективность труда, межличностные отношения, память и интеллектуальные способности. Поэтому, обнаружив у себя первые признаки

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Весьма полезно для предупреждения производственного стресса создание благоприятных условий труда, включающее в себя хорошее освещение, свежий проветриваемый воздух, ненавязчивый и нерезкий цвет обоев, максимально возможное снижение звукового фона. Там, где руководитель не пренебрегает эргономикой, производительность труда и эффективность работы всегда выше. Для профилактики конфликтов, приводящих к стрессу, полезно грамотно рассаживать сотрудников, разводя в разные углы комнаты или помещая спиной  друг к другу тех, кто находится в отношениях антипатии и антагонизма. В то же время хороши бывают мероприятия, сплачивающие разрозненный коллектив, например, организацию конкурсов детского рисунка среди детей сотрудников с их последующим обсуждением. Вообще, улучшение микроклимата в коллективе – один из самых важных и серьезных методов в антистрессовой стратегии фирмы. Первую скрипку здесь по праву играет руководитель фирмы, который должен овладеть демократическим стилем общения. Авторитарный руководитель почти всегда становится источником стресса для своих сотрудников. Мне приходилось не один десяток раз консультировать людей, попавших «на зуб» к начальнику. Почти все они получали психические травмы той или иной степени, от которых потом было не так просто освободиться. Психологи считают самым эффективным вариантом критики подчиненного такой, который производится по формуле «плюс-минус-плюс». Она начинается с признания заслуг работника в прошлом и с констатации положительного отношения к нему со стороны начальника. Затем высказываются критические замечания по конкретному поводу, после чего руководитель выражает уверенность, что подчиненный справится с проблемой. Если же применяется другая формула, например, «минус-плюс-минус», то многим подчиненным стресс гарантирован. По данным психологов 1 минута конфликта с руководителем выбивает подчиненного, в среднем, на 15-20 минут. Демократический стиль управления с прибеганием к авторитарному стилю лишь в крайних случаях снижает стрессы в организациях.

Очень важным элементом антистрессовой стратегии компании является тестирование при приеме на работу. Оно позволяет произвести фильтрацию людей, неустойчивых к стрессу и не допустить, чтобы в коллективе было собрано большое число подобных работников. На моей памяти было несколько фирм, где необходимая пропорция оказалась смещенной. В результате руководители оказались заложниками ситуации и выбирались из нее с огромными потерями. Сейчас существует множество тестов на стрессоустойчивость, которые активно используют во время интервью с желающими трудоустроиться менеджеры по персоналу. Как показывает практика, важно не просто выявить склонность человека к стрессам, но определить его психотип. Шизоид совершенно по-иному будет переживать стресс, чем эпилептоид. А истероид и гипертим найдут принципиально иные способы выйти из стрессового переживания, нежели астеник. Однако чрезвычайно мало тестов, определяющих стрессовый психотип человека и помогающих правильно распределить людей с теми или иными акцентуациями характера рядом с людьми с ослабленной стрессоустойчивостью.

Таким образом, в данной работе рассмотрено явление и понятие стресса, дано его определение. Также в работе представлен анализ причин стресса на рабочем месте, факторов, способствующих его проявлению, и факторов, влияющих на стрессоустойчивость. Показаны основные эффекты стресса на рабочем месте и приведены меры по предупреждению стресса на организационном уровне.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

# 1. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов – СПб.: Питер, 2001.

#  2. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 1999.

# 3. Лютенс Ф. Организационное поведение: Пер. с англ. 7-го изд. – М.: ИНФРА-М, 1999.

4. Селье Г. Стресс без дистресса. – М., Прогресс, 1979. – С.27.

5. Веденяпина О. Профессиональный стресс: Страховые агенты //Русский полис. – 2000. - № 2. - С.76-78.

6. Кирьянов Е.Д. Профессиональный стресс //Консультант директора. – 2004. - №24, декабрь. – С.7-14.

7. Кирьянова Е.Н. Стресс в профессиональной деятельности //Психология в бизнесе. – 2002. – июль-декабрь. – С.32-45.

8. Леонова А. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции: Психология профессиональной деятельности //Психологический журнал. - 2004.- 2. март-апрель. - С.75-5.

9. Мельник Ю. Управление стрессами //Управление персоналом. – 2002. - №3. – С.20-23.

10. Сердюк В.Г. Менеджмент стресса на рабочем месте: причины, вызывающие рабочие стрессы, последствия //Кадры предприятия. – 2004. - №5.- С.28-38.

11. Сороков Д. Борьба со стрессом //Первое сентября. – 2004. - №30. – С.3-10

12. Филько А. Живые и нервные: О влияние стресса на работу и перегруз на здоровье // Коммерсант Власть. – 2001. - №28, май. – С.54-57.

13. Чепурин М.Ж. Стресс на рабочем месте: Опыт применения антистрессовой программы в компании. Эффективность применения //Управление персоналом. – 2003. – 9. – С.74-75.