**МОСКОВСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА**

**СОЦИАЛЬНЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

**Факультет социального менеджмента и социальной работы**

**Отделение практической психологии**

#### Эссе по курсу «Психическое здоровье»

**Тема: «*Стресс на работе*»**

**Код sw017**

Слушатель: Комарова Наталья Валерьевна

Преподаватель: к.мед.н., Каменченко П.В.

Дата регистрации . .2002

Оценка

Файл: \\libserver\essays\sw\mss013014\sw017

Москва

2001/2002 учебный год

**Оглавление**

[Введение 3](#_Toc12882192)

[1. Понятие стресса 4](#_Toc12882193)

[2. Причины стресса на рабочем месте 5](#_Toc12882194)

[2.1 Факторы стресса вне организации 5](#_Toc12882195)

[2.2 Групповые факторы стресса 5](#_Toc12882196)

[2.3 Факторы стресса, связанные с организацией; 6](#_Toc12882197)

[2.4 Факторы, влияющие на стрессоустойчивость 7](#_Toc12882198)

[3. Эффекты стресса на рабочем месте 9](#_Toc12882199)

[4. Предупреждение стресса 10](#_Toc12882200)

[Заключение 13](#_Toc12882201)

[Список использованных источников 14](#_Toc12882202)

# Введение

Стресс практически не упоминался в отечественных учебниках по психиатрии времен СССР, хотя исследования в этой области ведутся достаточно давно. Сейчас это понятие становится весьма популярным, стресс стал объектом внимания не только психиатров и клинических психологов, но и организационных психологов и менеджеров по управлению человеческими ресурсами, что стимулируется последними изменениями в экономике и обществе в целом.

В частности, можно отметить, что современные отечественные организации вынуждены тщательно просчитывать свой бюджет и прилагать максимум усилий для оптимального использования ограниченных ресурсов, в том числе человеческих. Поясню, какое отношение это имеет к стрессу на рабочем месте:

во-первых, постепенно приходит понимание, что одной из значимых статей непродуктивных расходов организации являются издержки, обусловленные стрессом – по данным на 1999 г. [4] стресс обходится корпоративной Америке в сумму 68 млрд. дол. в год за счет снижения производительности труда, вызванной отсутствием людей на рабочем месте. Я не обнаружила подобных данных по РФ, но можно предположить, что издержки, которые несут отечественные организации, вполне сопоставимы, если не выше, чем приведенные для США;

во-вторых, учащаются ситуации, когда организации конкурируют за специалистов, и хотя удовлетворительный уровень стресса на работе относится скорее к гигиеническим факторам, чем к мотивационным, нельзя забывать о его значимости для работников;

в-третьих, одним из эффектов длительного воздействия стресса является так называемый «синдром выгорания», который приводит к резкому снижению эффективности деятельности работника, иногда равносильному его потере. Особенно часто он встречается среди менеджеров, целиком отдающих себя работе. Первыми обратили внимание на это явление исследователи Японии, которые начали анализировать факторы, способствующие проявлению синдрома, и предлагать меры по их нейтрализации. В последнее время этот синдром все чаще встречается у отечественных менеджеров и специалистов.

Таким образом, длительно испытываемый сотрудниками стресс – один из самых "дорогостоящих" видов издержек фирмы, негативно воздействующий как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании.

Все вышесказанное подтверждает актуальность исследований стресса на рабочем месте с целью минимизации его негативного влияния на эффективность деятельности организации.

В данной работе предлагается рассмотреть понятие стресса, причины стресса на рабочем месте, его эффекты и основные способы контроля / управления стрессом на рабочем месте, как организационного, так и индивидуального применения.

# 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.

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.

# 2. 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

Имеются данные [2, 4, 9], что стресс далеко не всегда оказывает вредное воздействие на работников и их производственную деятельность. На самом деле, слишком низкий уровень стресса может привести даже к снижению производительности. Отмечается, что легкий стресс, например, приход нового начальника или неожиданное перемещение, может оказать положительное воздействие, поскольку вынуждают работника мобилизоваться для самоутверждения в новых условиях: так, во многих японских компаниях одним из положений кадровой политики является регулярная ротация кадров [11]. Легкий стресс также улучшает кровообращение, приводит к усилению активности и, в конечном итоге, новым производственным успехам.

Однако высокие уровни стресса оказывают серьезное вредное воздействие на физиологическую, психологическую и поведенческую стороны жизнедеятельности человека.

Стресс вызывает химические и иные изменения в физическом, ментальном или эмоциональном состоянии. Эти реакции генерируют энергию, помогающую человеку справиться с вопринимаемой угрозой своему благополучию (стрессором). До поры до времени все хорошо – но, если стрессор не устранен, а энергия не рассеивается каким-либо иным образом (как при физических упражнениях), это начинает попросту истощать человека. В конце концов стресс вызывает упадок сил и/или физическое заболевание. Поскольку физиологические реакции на стресс описаны в большом количестве литературе достаточно подробно, я не буду останавливаться на этом вопросе.

В то время как взаимосвязи между стрессом и физическим здоровьем человека уделялось пристальное внимание, особенно медиками, воздействие стресса на психологическое состояние исследовано не столь подробно. В то же время имеются данные [4], что имеется прямая зависимость между высоким уровнем стресса и такими агрессивными действиями, как саботаж, межличностная агрессия, враждебное поведение и жалобы. Психологические проблемы подобного типа, вызванные стрессом, приводят в свою очередь к неудовлетворительному исполнению служебных обязанностей, заниженной самооценке, сопротивлению указаниям руководства, неспособности сосредоточиться и принять решение и к неудовлетворенности работой. Эти последствия стресса приносят прямые убытки организации.

Высокий уровень стресса оказывает также не всегда заметное, но абсолютно реальное воздействие на продуктивность работы менеджеров, занимающих ключевые посты в организации [4, 8, 9]. Так, например, менеджеры, постоянно подвергающиеся воздействию стресса, становятся жертвой резких перепадов настроения, и их подчиненные вскоре приобретают привычку не беспокоить их, даже когда речь идет о серьезных вопросах.

Иногда менеджеры осознают недостатки собственного поведения; они чувствуют, что не соответствуют ожиданиям, связанным с занимаемой должностью, и страдают от потери самоуважения. В подобном состоянии они могут медлить и откладывать принятие решений. И, наконец, они негодуют когда руководство пытается вернуть их в рабочее состояние, и начинают ненавидеть свою работу.

Еще одним аспектом воздействия стресса является изменение в поведении человека. Прямым результатом сильных стрессов на работе могут являться такие поведенческие реакции, как недоедание или переедание, злоупотребление курением, алкоголем, наркотиками и антидепрессантами. В ряде исследований получены определенные свидетельства о наличии прямой связи между стрессом и прогулами, а также текучестью кадров.

Можно также отметить взаимосвязь между темпераментом человека и его реакцией на стресс. Специалисты [7] указывают, что у меланхоликов стрессовые реакции чаще всего связаны с возбуждением конституции, например тревогой или испугом, фобией или невротической тревожностью. У холериков – типичная стрессовая реакция – гнев. Вот почему они чаще страдают гипертонией, язвой желудка, язвенным колитом. У флегматиков под действием стресса снижается активность щитовидной железы, замедляется обмен веществ и может повышаться содержание сахара в крови, что приводит к преддиабетическому состоянию. В стрессовых ситуациях они “нажимают” на еду, в результате чего могут становиться тучными. Легче всего, благодаря своей сильной нервной системе, переносят стрессы сангвиники.

Таким образом, в производственной обстановке работа в условиях повышенного уровня стресса, может вызвать «неэффективное поведение, избыточные реакции или неспособность восстановиться после работы» (цит. по [2, с. 433]). Это определение, данное Гайллардом, подытоживает результаты огромного числа публикаций, авторами которых показано, что повышенный стресс на работе, (как бы он ни определялся для ситуации конкретного человека) может привести к ухудшению трудовых показателей, учащению несчастных случаев, затруднениям в общении с людьми, более частым невыходам на работу, пониженной удовлетворенности ею и проблемам, тесно связанным со здоровьем.

# 4. Предупреждение стресса

Существует достаточно много способов и методов «борьбы со стрессом», как индивидуального, так и организационного применения. Большинство из них общеизвестны.

Так, к индивидуальным методам можно отнести:

1) регулярный активный отдых;

2) релаксация (занятия йогой, медитация, аутотренинг);

3) тренинг навыков самоконтроля поведения;

4) планирование собственного времени;

4) обеспечение достаточной продолжительности сна;

5) когнитивная терапия и др.

В зарубежных организациях практикуются такие методы, как включение в социальный пакет работника оплаты занятий в спортивном зале, бассейне. Некоторые из них стараются обеспечить доведение до сведения работников конкретных простых методик, помогающих справиться со стрессом. Так, руководители компании «Би-би-си» издали дорогостоящий буклет, в котором персоналу объясняется, как нужно сидеть на стульях [6]. Эта 57-страничная брошюра, посвященная тому, как снизить количество стрессов на рабочем месте, содержит массу и другой ценной информации. В частности, там есть подробная схема того, как, в случае совсем безнадежного состояния сложить из бумаги самолетик. Если и это не помагает справиться с возникшими трудностями, то тогда сотрудникам рекомендуется понюхать цветок лаванды и долго вглядываться в фотографию с альпийским пейзажем.

Однако применения таких мер недостаточно. К проблеме необходимо подходить комплексно, не просто помогать сотрудникам бороться с уже возникшим сильным стрессом или его последствиями, но предупреждать его на уровне организации. Во второй главе приведены факторы стресса, связанные с организацией, именно на нейтрализацию и снижение негативного воздействия этих факторов нужно обратить особое внимание.

На уровне организации целесообразно применять следующие меры по управлению стрессом [2, 4, 9-12]:

* регулярный мониторинг и формирование приемлемого социально-психологического климата;
* оптимизация организационной структуры (распределения обязанностей, полномочий и ответственности), осуществляемая с учетом способностей и возможностей конкретных сотрудников;
* исключение (по возможности) ситуаций ролевого конфликта;
* максимально возможное информирование сотрудника о том, что в компании поощряется, а что нет (например, принятие в компании корпоративного кодекса поведения сотрудника, ознакомление работников с принципами системы поощрения / штрафов и т.п.), о его перспективах (может включать планирование карьеры), о предстоящих изменениях в организации и о том, как они отразятся конкретно на нем;
* обогащение содержания обязанностей работников;
* соблюдение санитарно-гигиенических норм;
* предоставление сотрудникам возможности почувствовать, что они могут влиять на ситуацию (дать им право участвовать в принятии определенных решений, предоставить больше полномочий в организации собственного рабочего места, планирования своего рабочего времени и т.п.);
* предоставление сотрудникам регулярной обратной связи о результатах их труда;
* обучение менеджеров высшего и среднего звена управлению конфликтами, навыкам партнерского общения;
* предоставление сотрудникам консультативной поддержки.

Приведенные меры, являются основными для того, чтобы уровень стресса, испытываемого сотрудниками, не превышал допустимого уровня.

# Заключение

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 использованных источников

1. Большой энциклопедический словарь. [WWW document]. URL http://dic.academic.ru/misc/enc3p.nsf/ByID/NT00045166
2. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов – СПб.: Питер, 2001.
3. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 1999.
4. Лютенс Ф. Организационное поведение: Пер. с англ. 7-го изд. – М.: ИНФРА-М, 1999.
5. Селье Г. Стресс без дистресса. М., Прогресс, 1979. С.27
6. Сотрудников "Би-би-си" учат складывать из бумаги самолетик и кипятить чайник // Вечерние вести [WWW document]. URL http://www.vv.com.ua/main.php?artID=212&topic=51
7. Хмелевский Ю.В.. Стресс и депрессия – две стороны одного процесса [WWW document]. URL http://health.mpei.ac.ru/stres.htm
8. Lazarus R.S. & Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer, 1984.
9. Maier N.R.E. & Verser G.C. Psychology in industrial organizations. Boston: Houghton-Mifflin, 1982.
10. Mobley W.H. Employee Turnover: Causes, Consequences and Control. Reading, MA: Addison-Wesley, 1982.
11. Ross R.R. & Altmaier E.M. Intervention in Occupational Stress. London: Thousand Oaks, New Delphi, 1994.
12. Wells J.A. The role of social support groups in stress coping in organizational settings // Handbook of Organizational Stress Coping strategies. Cambridge, MA: Ballinger, 1984.